

**PENGARUH CITRA KOPERASI, PELAYANAN, DAN
MOTIVASI ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI)
DWIJA TONJONG KABUPATEN BREBES**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan



**Disusun Oleh :
Anindya Yuli Astuti Nazria
14804241044**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

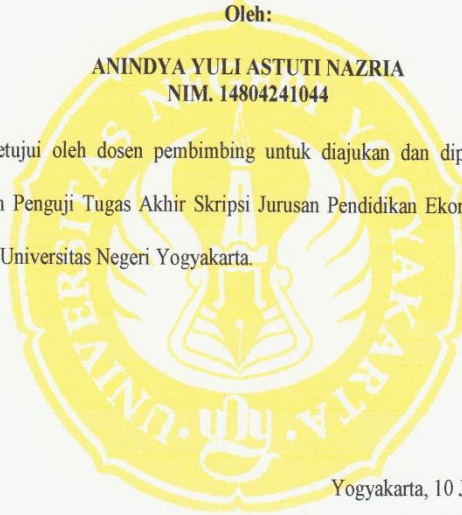
**PENGARUH CITRA KOPERASI, PELAYANAN, DAN MOTIVASI
ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI
REPUBLIK INDONESIA (KPRI) DWIJA TONJONG KABUPATEN
BREBES**

SKRIPSI

Oleh:

**ANINDYA YULI ASTUTI NAZRIA
NIM. 14804241044**

Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan dan dipertahankan di
depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas
Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.



Yogyakarta, 10 Juli 2018

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Sukidjo, M.Pd

NIP. 19500906 1974121 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul
**PENGARUH CITRA KOPERASI, PELAYANAN, DAN MOTIVASI
ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEKAWAI
REPUBLIK INDONESIA (KPRI) DWIJA TONJONG KABUPATEN
BREEBS**

Oleh:
ANINDYA YULI ASTUTI NAZRIA
NIM. 14804241044

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada tanggal 18 Juli 2018
dan dinyatakan telah lulus.

Tim Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Ngadiyono, S.Pd, M.Pd	Ketua Penguji		24 Juli 2018
Prof. Dr. Sukidjo, M.Pd	Sekretaris		24 Juli 2018
Tejo Nurseto, M.Pd	Penguji Utama		24 Juli 2018

Yogyakarta, 25 Juli 2018
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan



Dr. Sugiharsono, M.Si
Nip. 19550328 198303 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anindya Yuli Astuti Nazria
Nim : 14804241044
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi
Judul : "PENGARUH CITRA KOPERASI, PELAYANAN, DAN
MOTIVASI ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK
INDONESIA (KPRI) DWIJA TONJONG KABUPATEN
BREBES"

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 12 Juli 2018



Anindya Yuli Astuti Nazria
NIM. 14804241044

MOTTO

“Dan hanya kepada Tuhanmulah (Allah SWT), hendaknya kamu berharap”.

(Q.S Al Insyirah :8)

Ikatlah ilmu dengan menulis

(Ali Bin Abi Thalib ra)

Bila kau tak tahan lelahnya belajar,

Maka kau harus menahan perihnya kebodohan

(Imam Syafii)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur saya persembahkan karya ini untuk:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Nurkholis dan Ibu Siti Malikha yang telah memberikan begitu banyak curahan kasih sayang, mendoakan setiap waktu untuk keberhasilan anak-anaknya, bekerja keras untuk memberikan fasilitas, dan tak pernah letih untuk mendukung langkah saya.
2. Kedua adikku, Alan dan Agies yang senantiasa memberikan keceriaan dan kegembiraan setiap saat.
3. Keluarga besar Alm. Mbah Mualim dan Alm. Mbah Harun, yang senantiasa mendukung baik secara moril maupun materi.

Karya sederhana ini penulis bingkiskan untuk:

1. Sahabat-sahabatku Mei, Endah, Nur dan Wiqo. Terimakasih atas kebersamaan dan kepedulian yang telah kalian berikan selama menempuh pendidikan di jurusan Pendidikan Ekonomi.
2. Squad sahabat yang melalang buana Puput, Yana, dan Upit, tempat berbagi keluh kesah dan tetap menjadi keluarga meski berbeda tanah perantauan.
3. Teman-teman Pendidikan Ekonomi 2014 dan Keluarga UKMF Penelitian KRISTAL FE UNY.

ABSTRAK

PENGARUH CITRA KOPERASI, PELAYANAN, DAN MOTIVASI ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) DWIJA TONJONG KABUPATEN BREBES

Oleh:

Anindya Yuli Astuti Nazria
NIM.14804241044

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra koperasi, pelayanan, motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Populasi berjumlah 223 anggota koperasi. Sampel yang digunakan sebanyak 70 anggota dengan teknik *cluster random sampling*. Sebelum analisis data terlebih dahulu dilakukan pengujian prasyarat analisis meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi ganda, uji F, uji t, uji R^2 dan sumbangan relatif dan efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) citra koperasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Dwija Tonjong dengan nilai sig $0,000 < 0,05$, 2) terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Dwija Tonjong dengan nilai sig $0,036 < 0,05$, 3) tidak terdapat pengaruh motivasi anggota terhadap kepuasan anggota KPRI Dwija Tonjong dengan nilai sig $0,356 > 0,05$, 4) terdapat pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota KPRI Dwija Tonjong dengan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,249 atau 24,9% yang bermakna bahwa 24,9% kepuasan anggota KPRI dipengaruhi oleh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota. Sedangkan sisanya sebesar 75,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Citra Koperasi, Kepuasan Anggota Koperasi, Motivasi Anggota Koperasi, Pelayanan Koperasi

ABSTRACT

EFFECT OF COOPERATION IMAGE, THE SERVICE, AND MOTIVATION MEMBERS ON SATISFACTION OF COOPERATIVE MEMBERS OF THE REPUBLIC OF INDONESIA (KPRI) DWIJA TONJONG REGENCY OF BREBES

By:

Anindya Yuli Astuti Nazria
NIM.14804241044

This study aims to determine the effect of the image of cooperatives, services, motivation member to member satisfaction of Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong, either partially or simultaneously.

This research is quantitative research. The population in this research were 223 members of the cooperative. The samples used were 70 members of the cluster random sampling technique. Before the data analysis prerequisite test is conducted prior analysis covering the normality test, linearity test, test and test multikolinearitas heteroskedastisitas. The data analysis technique used is multiple regression analysis, F test, t-test, R² and the relative contribution and effective.

The results showed that 1) the image of the cooperative effect on member satisfaction KPRI DWIJA Tonjong with sig 0.000 <0.05, 2) there is the influence of service to satisfaction members of KPRI DWIJA Tonjong with sig 0.036 <0.05, 3) there is no motivational effect member to member satisfaction of KPRI DWIJA Tonjong with sig 0.356 > 0.05, 4) there is the influence of the image of cooperatives, services, and motivation of members as overall to satisfaction members of KPRI DWIJA Tonjong with sig 0.000 <0.05. The coefficient of determination (R²) of 0.249 or 24.9%, which means that 24.9% satisfaction KPRI members affected by the image of cooperatives, services, and motivated members. While the rest of 75.1% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Cooperative Member Satisfaction, Cooperative services, Imagery Cooperatives, Motivation Cooperative Members*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji hanya bagi Allah SWT, Sang Maha Pengasih dan Penyayang. Dengan penuh kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes”** sebagai prasyarat untuk menyelesaikan studi stata 1 atau S1 pada jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. dalam menyusun skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, motivasi dari berbagai pihak. untuk itu pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa M.Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan skripsi.
3. Bapak Tejo Nurseto M.Pd selaku ketua jurusan pendidikan ekonomi yang telah mengizinkan judul ini sekaligus sebagai narasumber dan penguji utama
4. Bapak Prof. Dr. Sukidjo, M.Pd selaku dosen pembimbing
5. Bapak Ngadiyono, S.Pd, M.Pd selaku ketua penguji
6. Ibu Sri Sumardiningsih, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik
7. Bapak dan Ibu dosen pendidikan ekonomi
8. Ketua Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Bapak Sopani, S.Pd, yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di koperasi
9. Teman-teman pendidikan ekonomi angkatan 2014 yang dengan ikhlas menjadi teman selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan penulis yang telah memberikan motivasi untuk terus melangkah ke arah yang lebih baik.

Semoga bantuan dan dukungan baik yang bersifat materil maupun moral bernilai ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi amal jariah bagi penulis.

Yogyakarta, 12 Juli 2018
Penulis



Anindya Yuli Astuti Nazria
NIM. 14804241044

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRAC</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II Landasan TEORI	12
A. Kajian Teori.....	12
1. Koperasi.....	12
a. Pengertian Koperasi.....	12
b. Landasan Koperasi.....	13
c. Tujuan Koperasi	14
d. Prinsip Koperasi.....	14
e. Jenis-jenis Koperasi	16
f. Fungsi dan Peran Koperasi.....	19
2. Koperasi Pegawai Republik Indonesia.....	19
3. Variabel Penelitian.....	20
a. Kepuasan Anggota.....	20
1) Pengertian Kepuasan Anggota.....	20
2) Konsep Kepuasan Anggota.....	21
3) Metode Pengukuran Kepuasan Anggota.....	24
b. Citra Koperasi.....	28
1) Pengertian Citra.....	28
2) Jenis Citra.....	28
3) Manfaat Citra.....	30
c. Pelayanan.....	32
1) Pengertian Pelayanan.....	32
2) Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
3) Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
4) Jenis-jenis Pelayanan Usaha Koperasi.....	36

d. Motivasi.....	38
1) Pengertian Motivasi.....	38
2) Teori Motivasi.....	39
3) Tipe-tipe Motivasi	41
4) Pengukuran Motivasi Anggota.....	41
B. Penelitian yang Relevan.....	42
C. Kerangka Berpikir.....	45
D. Paradigma Penelitian.....	48
E. Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Desain Penelitian	50
B. Tempat dan Waktu.....	51
C. Variabel Penelitian.....	51
D. Definisi Operasional Variabel	51
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	56
G. Instrumen Penelitian.....	57
H. Uji Coba Instrumen.....	59
I. Metode Analisis Data.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Hasil Penelitian.....	73
1. Gambaran Umum Koperasi.....	73
2. Struktur Organisasi.....	74
B. Data Umum Responden.....	76
C. Hasil Analisis Data.....	91
1. Uji Prasyarat Analisis.....	91
2. Uji Analisis Klasik.....	93
D. Uji Hipotesis.....	94
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
F. Keterbatasan Penelitian.....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Responden Penelitian.....	56
2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	58
3. Skor Skala Likert.....	59
4. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Anggota.....	60
5. Hasil Uji Validitas Instrumen Citra Koperasi.....	61
6. Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan.....	62
7. Hasil Uji Validitas Instrumen Motivasi Anggota	63
8. Hasil Uji Reliabilitas	64
9. Pengkategorian Jawaban Responden	65
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	78
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Organisasi	79
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Menjadi Anggota	79
15. Statistik Deskriptif.....	80
16. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota.....	81
17. Kategori Kecenderungan Data Variabel Kepuasan Anggota.....	82
18. Distribusi Frekuensi Variabel Citra Koperasi.....	84
19. Kategori Kecenderungan Data Variabel Citra Koperasi	85
20. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan	86
21. Kategori Kecenderungan Data Variabel Pelayanan	87
22. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Anggota	89
23. Kategori Kecenderungan Data Variabel Motivasi Anggota	90
24. Hasil Uji Normalitas.....	91
25. Hasil Uji Linearitas.....	92
26. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	93
27. Hasil Uji Multikolinearitas.....	94
28. Hasil Uji Regresi.....	95
29. Hasil Uji F.....	98
30. Hasil Perhitungan Nilai SE dan SR.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
2. Paradigma Penelitian.....	48
3. Struktur Organisasi KPRI DWIJA Tonjong.....	75
4. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota.....	82
5. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Data Variabel Motivasi Berprestasi.....	83
6. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Citra Koperasi	84
7. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Data Variabel Citra Koperasi.....	85
8. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan.....	87
9. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Data Variabel Pelayanan	88
10. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Anggota.....	89
11. <i>Pie Chart</i> Kecenderungan Data Variabel Motivasi Anggota.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi membawa pengaruh yang besar dalam perkembangan dunia usaha di Indonesia. Pengaruh tersebut juga menuntut perubahan setiap produsen untuk tidak hanya sekedar memproduksi dan memasarkan barang produksi saja, tetapi juga melakukan inovasi dari berbagai sektor operasional perusahaan agar mampu bersaing di tengah arus globalisasi. Setiap perusahaan diharuskan memberikan pelayanan dan kualitas diri yang juga baik di hadapan para konsumen. Perusahaan perlu menerapkan sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi masalah kesenjangan yang mungkin terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan konsumen. Melalui pemahaman ini diharapkan perusahaan akan mengeliminasi tuntutan konsumen dan mengoptimalkan kepuasan pelanggannya (Lupiyoadi & Hamdani, 2006: 216).

Indonesia sendiri mempunyai tiga sektor kekuatan ekonomi yang melaksanakan berbagai kegiatan usaha dalam tata kehidupan perekonomian. Ketiga sektor tersebut adalah sektor negara, swasta dan koperasi. Untuk mencapai kedudukan ekonomi yang kuat dan mencapai masyarakat yang sejahtera, maka ketiga sektor kekuatan ekonomi tersebut harus saling berhubungan dan memberikan kontribusi yang nyata. Ketiganya dituntut untuk memberikan inovasi dalam proses produksi, pemasaran, dan pelayanan dari masing-masing kegiatan usahanya.

Sektor negara harus mampu memposisikan diri tidak hanya sebagai pelaku ekonomi tetapi juga sebagai pemegang kekuasaan dalam mengatur setiap kebijakan ekonomi yang bertujuan akhir tercapainya kesejahteraan masyarakat. Sementara sektor swasta menjadi bagian tonggak perekonomian yang berdiri secara mandiri tetapi juga mampu mendorong dan menciptakan kestabilan dan kesejahteraan ekonomi pada masyarakat. Begitupun sektor koperasi harus mampu menjadi alat ekonomi yang menyentuh lapisan masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang status sosial sehingga pada akhirnya akan tercapai kesejahteraan.

Koperasi adalah suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi, yang memberi kebebasan untuk masuk dan keluar sebagai anggota, dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha, untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Menurut UU No.25 tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang perorangan atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasar atas asas kekeluargaan. Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 3 disebutkan pula bahwa koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Koperasi juga merupakan fungsi demokrasi dan sosial, karena para anggota selalu melakukan kerjasama, kegotongroyongan, berdasarkan persamaan hak,

kewajiban dan derajat. Koperasi adalah milik anggota karena itu diatur serta diurus sesuai dengan keinginan dan kepentingan para anggotanya. Kebijakan-kebijakan koperasi harus tunduk kepada keputusan Rapat Anggota sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi (Anoraga, 1992:8).

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) merupakan koperasi primer yang anggotanya para pegawai negeri di Indonesia. Dengan dibentuknya koperasi ini diharapkan pegawai mampu berpartisipasi secara nyata dalam pembangunan sesuai dengan kemampuan masing-masing dan memetik hasil dalam usaha meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya serta masyarakat luas pada umumnya.

KPRI DWIJA Tonjong merupakan koperasi pegawai negeri yang beranggotakan guru-guru Sekolah Dasar (SD) sekecamatan Tonjong Kabupaten Brebes yang berdiri pada tanggal 11 Juni 1972. Koperasi serba usaha yang dalam perkembangannya ditujukan untuk memelihara kepentingan dan memenuhi kebutuhan anggotanya. Pembentukan KPRI tersebut pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggotanya sehingga akan tercapai kepuasan anggota.

KPRI DWIJA Tonjong pada tahun 2017 memiliki anggota sejumlah 223 orang pegawai negeri. Tahun 2017 ini KPRI DWIJA Tonjong mengalami pengurangan anggota dari 228 menjadi 223 orang, hal ini terjadi karena anggota terkait meninggal dunia dan mengundurkan diri atas permintaan anggota sendiri. Melihat pada sisi permodalan, KPRI DWIJA Tonjong memiliki potensi yang besar dalam kegiatan usahanya. Potensi yang muncul

pada tingkat permodalan di KPRI DWIJA Tonjong tentu termasuk dalam skala besar yang didapatkan dari aktivitas anggotanya. Salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam memicu munculnya aktivitas anggota yakni adanya citra koperasi di mata para anggota KPRI DWIJA Tonjong.

Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Melalui penelitian citra, perusahaan dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap organisasi maupun terhadap produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Dari penelitian citra ini, perusahaan juga dapat mengetahui apa-apa yang disukai dan tidak disukai publik tentang perusahaan, dengan demikian, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat bagi kebijaksanaan perusahaan selanjutnya (Danasaputra dalam soemirat dan Ardiato, 2003:117).

Setelah melakukan observasi pada saat berlangsungnya Rapat Anggota Tahunan (RAT) 2017 dan wawancara dengan anggota koperasi, ditemukan fakta bahwa citra koperasi masih kurang baik, hal ini dikarenakan pengurus KPRI DWIJA Tonjong tidak mampu bertindak tegas kepada peserta RAT 2017 yang telah melanggar tata tertib RAT 2017. Sedangkan menurut beberapa anggota koperasi lainnya menyatakan sistem pelayanan yang kurang profesional memberikan dampak kurang baiknya citra koperasi di mata anggota koperasi. Hal ini pulalah yang akhirnya menyebabkan kepuasan anggota koperasi tidak mencapai hasil maksimal.

KPRI DWIJA Tonjong memiliki berbagai bidang usaha serta bidang kesejahteraan yang dijalankan sekaligus dalam satu tahun periode kepengurusan, hal ini menjadi indikator bagaimana KPRI DWIJA Tonjong memiliki sejumlah fasilitas dan layanan yang seharusnya mampu memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan anggotanya. Namun tersedianya berbagai layanan tersebut belum tentu menjamin kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong. Hal ini juga erat kaitannya dengan kinerja pengurus koperasi dalam setiap pelayanan transaksi dan kebutuhan anggota koperasi. Apalagi melihat pada kenyataan yang terjadi di lapangan, KPRI DWIJA Tonjong menerima siswa-siswi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) untuk melaksanakan PKL di dalam kegiatan operasional koperasi, hal ini sedikit banyak akan memberikan dampak kepada sistem pelayanan koperasi. Di sisi lain dengan jumlah anggota koperasi yang mencapai 223 orang dengan jumlah pengurus lima orang serta empat karyawan menjadi masalah tersendiri. Hal ini terjadi karena adanya ketimpangan yang besar dalam sistem pelayanan koperasi antara pengurus dan karyawan dengan anggota koperasi. Berdasar atas alasan tersebutlah sistem pelayanan di KPRI DWIJA Tonjong menjadi tidak tanggap dan cepat dalam setiap proses pelayanan. Padahal pelayanan menjadi elemen penting dalam menjamin tercapainya kepuasan anggota koperasi.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan ketua KPRI DWIJA Tonjong menjelaskan bahwa meskipun per 31 Desember 2017 tingkat permodalan KPRI DWIJA Tonjong tergolong besar, tetapi hasil secara *financial* dan signifikan nilai keuntungan bersih (SHU) yang diperoleh belum

dapat melampaui target sesuai yang tercantum pada RAT Tutup Buku tahun 2016. Salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi naiknya keaktifan anggota yakni motivasi anggota dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan KPRI DWIJA Tonjong, sehingga hal ini secara tidak langsung akan mendorong naiknya nilai keuntungan bersih (SHU) yang diperoleh setiap tahunnya. Munculnya motivasi anggota KPRI DWIJA Tonjong seharusnya tidak akan sulit jika anggota koperasi mengetahui manfaat yang didapatkan dari keanggotaan koperasi. Untuk menjamin anggota koperasi yang mengerti tentang kebermanfaatan koperasi diperlukan pendidikan koperasi yang dilaksanakan atas inisiatif pengurus KPRI DWIJA Tonjong. Tetapi pada kenyataannya, pendidikan koperasi yang terlaksana belum berjalan secara rutin setiap tahunnya, sehingga anggota KPRI DWIJA Tonjong tidak seluruhnya memahami dan mengerti manfaat dari koperasi.

Selain itu, melihat pada struktur KPRI yang beranggotakan pegawai negeri menjadi alasan yang kuat bagaimana sistem keanggotaan yang secara tidak langsung mendorong pegawai negeri di lingkungan kerja koperasi terkait untuk terlibat secara resmi menjadi anggota KPRI. Sehingga hal tersebut menyebabkan motivasi anggota koperasi tidak muncul secara alami melainkan atas dasar tuntutan lingkungan kerja. Padahal motivasi anggota berperan besar dalam menentukan keaktifan anggota koperasi dalam setiap kegiatan, dengan kata lain motivasi anggota mendorong adanya perubahan tingkah laku menuju tahap yang lebih baik dalam pemenuhan kebutuhannya.

Menurut pada observasi awal, motivasi anggota khususnya dalam pemenuhan kebutuhan pokok melalui unit usaha pertokoan dan usaha jasa masih belum maksimal karena belum semua anggota memanfaatkan usaha pertokoan. Hal ini terlihat pada saat jam operasional KPRI DWIJA Tonjong hanya terlihat sedikit anggota koperasi yang melakukan kegiatan transaksi di KPRI DWIJA Tonjong. Alasan yang metarbelakangi hal ini tentu tak terlepas dari faktor banyaknya pertokoan yang tersebar di sekitar rumah anggota sehingga memudahkan anggota untuk membeli kebutuhan pokok tanpa harus berbelanja ke KPRI DWIJA Tonjong.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengajukan penelitian tentang Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes untuk mengetahui apakah citra koperasi, pelayanan dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dibuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Citra koperasi yang kurang baik di mata anggota koperasi akibat kejadian di masa lalu
2. Kurang maksimalnya anggota KPRI DWIJA Tonjong dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan KPRI DWIJA Tonjong.

3. Pengetahuan anggota tentang koperasi masih rendah
4. Motivasi berkoperasi anggota yang tidak jelas
5. Kemampuan pelayanan pengurus koperasi dalam menghadapi anggota kurang optimal
6. Target finansial dan keuntungan bersih (SHU) 2017 yang gagal melampaui target sesuai ketetapan RAT tahun 2016.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan di atas, diperlukan suatu pembatasan masalah agar hasil penelitian terfokus pada permasalahan dan mencegah adanya penyimpangan. Peneliti membatasi masalah pada variabel citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota, variabel tersebut berasal baik dari internal maupun dari luar diri anggota KPRI DWIJA Tonjong. Ketiga faktor ini diduga merupakan variabel yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan anggota koperasi. Adapun penelitian ini dilakukan di KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes?

3. Bagaimana pengaruh motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes?
4. Bagaimana pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diteliti, yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes.
2. Mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes.
3. Mengetahui pengaruh motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes.
4. Mengetahui pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil Penelitian memberikan sumbangan pemikiran dalam mendukung kajian mengenai pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI)
- b. Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi
- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh peneliti-peneliti selanjutnya terutama bagi peneliti yang memiliki objek penelitian yang sama

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, manfaat penelitian ini adalah:

a. Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi. Selain itu, peneliti juga dapat berkontribusi dengan menganalisis indikator-indikator tentang kepuasan anggota koperasi.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan sumber untuk kepentingan ilmiah dan referensi kepustakaan mahasiswa, khususnya mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta di bidang ekonomi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi.

c. Bagi Pihak Koperasi

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi. Melalui informasi tersebut, pihak koperasi dapat mempertimbangkan secara lebih matang untuk menjamin bahwa tingkat kepuasan anggota koperasi dapat terpenuhi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Koperasi

a. Pengertian Koperasi

Dilihat dari segi bahasa, secara umum koperasi berasal dari kata-kata Latin yaitu *Cum* yang berarti dengan, dan *Aperari* yang berarti bekerja. Dari dua kata ini, dalam bahasa Inggris dikenal istilah *Co* dan *Operation*, yang dalam bahasa Belanda disebut dengan istilah *Cooperatieve Vereniging* yang berarti bekerja bersama dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kata *Co-Operation* kemudian diangkat menjadi istilah ekonomi sebagai Koperasi yang dibakukan menjadi suatu bahasa ekonomi yang dikenal dengan istilah Koperasi, yang berarti organisasi ekonomi dengan keanggotaan yang sifatnya sukarela. Oleh karena itu koperasi dapat didefinisikan seperti sebagai berikut (Hadhikusuma, 2002:1-2):

Koperasi adalah suatu perkumpulan atau organisasi ekonomi yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan, yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota menurut peraturan yang ada; dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan suatu usaha, dengan tujuan mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggotanya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 bagian kesatu, dinyatakan bahwa Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan

kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Koperasi yang baik seharusnya memiliki ciri-ciri antara lain (Zulkarnain 2008:31-32):

- 1) Anggotanya terikat pada satu keperluan dan tujuan
- 2) Semangat berjuang bersama dan saling mendukung
- 3) Pemilikan bersama serta mempertahankannya bersama, dan
- 4) Meningkatkan kesejahteraan anggota.

b. Landasan Koperasi

Landasan Koperasi Indonesia merupakan pedoman dalam menentukan arah, tujuan, peran, serta kedudukan koperasi terhadap pelaku-pelaku ekonomi lainnya di dalam sistem perekonomian Indonesia. Sebagai mana dinyatakan dalam Undang-Undang No.25/1992 tentang Pokok-pokok Perkoperasian, Koperasi di Indonesia mempunyai landasan sebagai berikut:

1) Landasan Idiil

Sesuai dengan Bab II Undang-undang No.25/1992, landasan idiil Koperasi Indonesia adalah Pancasila. Penempatan Pancasila sebagai landasan koperasi Indonesia ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Pancasila adalah pandangan hidup dan ideologi bangsa Indonesia. Ia merupakan jiwa dan semangat bangsa Indonesia di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, serta merupakan nilai-nilai luhur yang ingin diwujudkan oleh bangsa Indonesia di dalam kehidupan sehari-hari.

2) Landasan Struktural

Di samping menempatkan Pancasila sebagai landasan idiil Koperasi Indonesia, Bab II Undang-Undang No.25 Tahun 1992 menempatkan Undang-Undang Dasar sebagai landasan struktural. Undang-Undang Dasar 1945, sebagaimana diketahui, merupakan aturan pokok organisasi Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila. Di dalam Undang-Undang Dasar 1945 terdapat berbagai ketentuan yang mengatur berbagai aspek kehidupan bangsa Indonesia dalam bernegara. Di dalam Undang-Undang Dasar 1945 kita menemukan mekanisme hubungan antar lembaga-lembaga negara, kedudukan, tugas dan wewenang masing-masing lembaga negara, serta ketentuan-ketentuan lain yang dipandang perlu keberadaannya sebagai pedoman dasar penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara.

c. Tujuan Koperasi

Dalam Bab II, Bagian Kedua, Pasal (3) UU No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, tertuang tujuan koperasi Indonesia adalah memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

d. Prinsip Koperasi

Dalam Bab III, Bagian Kedua, Pasal (5) UU No.25 Tahun 1992 diuraikan bahwa:

- 1) Koperasi melaksanakan prinsip koperasi sebagai berikut:
 - a) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka;
 - b) Pengelolaan dilakukan secara demokratis;
 - c) Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota;
 - d) Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal;
 - e) Kemandirian.
- 2) Dalam upaya mengembangkan koperasi, maka koperasi melaksanakan pula prinsip koperasi sebagai berikut:
 - a) Pendidikan perkoperasian
 - b) Kerja sama koperasi

Dalam penjelasan dari pasal (5) UU No.25 Tahun 1992 tersebut, diuraikan bahwa prinsip koperasi adalah merupakan satu kesatuan dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan berkoperasi. Prinsip koperasi ini merupakan esensi dari dasar kerja koperasi sebagai badan usaha dan merupakan ciri khas serta jati diri koperasi. Dengan adanya prinsip tersebut, koperasi dapat dibedakan dari badan usaha lainnya, karena adanya:

- 1) Sifat kesukarelaan dalam keanggotaan koperasi.

Sifat ini mengandung arti bahwa menjadi anggota koperasi tidak boleh dipaksakan oleh siapapun.

- 2) Adanya prinsip demokrasi.

Prinsip ini menunjukkan bahwa pengelolaan koperasi dilakukan atas kehendak dan keputusan para anggotanya.

- 3) Pembagian sisa hasil usaha berdasar atas prinsip keadilan dan asas kekeluargaan.

Sisa hasil usaha koperasi tidak dibagi semata-mata atas dasar modal yang dimiliki anggota dalam koperasi, tetapi juga atas dasar pertimbangan jasa usaha mereka terhadap koperasi.

4) Koperasi bukan merupakan akumulasi modal.

Modal dalam koperasi ini pada dasarnya dipergunakan untuk kemanfaatan anggotanya, bukan untuk sekedar mencari keuntungan.

5) Prinsip kemandirian dari koperasi.

Ini mengandung arti bahwa koperasi harus dapat berdiri sendiri, tanpa bergantung kepada pihak lain yang dilandasi oleh kepercayaan kepada pertimbangan, keputusan, kemampuan, dan usaha sendiri.

6) Selain lima prinsip tersebut, dalam pengembangan dirinya koperasi juga melaksanakan prinsip-prinsip pendidikan perkoperasian dan kerja sama antar koperasi.

e. Jenis Koperasi

Jenis koperasi berdasarkan kepada kebutuhan dan efisiensi dalam ekonomi, jenis koperasi ini timbul sesuai dengan kebutuhan dan maksud untuk efisiensi suatu golongan dalam masyarakat yang homogen karena kesamaan aktifitas dan kepentingan ekonominya. Jadi jenis koperasi ditekankan pada kesamaan kegiatan dan kepentingan ekonomi anggotanya.

Secara garis besar koperasi yang ada dapat dibagi menjadi 5 golongan yaitu:

1) Koperasi konsumsi

Koperasi konsumsi ialah koperasi yang anggota-anggotanya terdiri dari tiap-tiap orang yang mempunyai kepentingan langsung dalam lapangan konsumsi (Widiyanti Ninik, 1992 : 51). Tujuan koperasi konsumsi adalah agar anggota dapat membeli barang-barang konsumsi dengan kualitas yang baik dan harga layak. Untuk melayani anggota-anggotanya, maka koperasi konsumsi mengadakan usaha-usaha yaitu membeli barang-barang konsumsi keperluan sehari-hari dalam jumlah yang besar sesuai dengan kebutuhan anggota, menyalurkan barang-barang konsumsi kepada para anggota dengan harga yang layak dan membuat sendiri barang-barang konsumsi untuk keperluan anggota.

2) Koperasi kredit (koperasi simpan pinjam)

Koperasi kredit atau koperasi simpan pinjam merupakan koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan-tabungan para anggota secara teratur dan terus menerus untuk kemudian dipinjamkan kembali kepada para anggota dengan cara mudah, murah, cepat dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraanya (Widiyanti Ninik, 1992: 54). Sesuai dengan undang-undang koperasi No.25 Tahun 1992 Bab IV, pasal 44 tentang lapangan usaha disebut bahwa koperasi dapat menghimpun

dana dan menyalurkan melalui kegiatan simpan pinjam dari dan untuk anggota koperasi yang bersangkutan, koperasi lain atau atau anggotanya. Kegiatan koperasi simpan pinjam dapat dilaksanakan sebagai salah satu atau satu-satunya kegiatan usaha koperasi.

3) Koperasi produksi

Koperasi produksi adalah koperasi yang bergerak di dalam kegiatan ekonomi pembuatan dan penjualan barang-barang baik yang dilakukan oleh koperasi sebagai organisasi maupun anggota-anggota koperasi (Widiyanti Ninik, 1992:55). Anggota-anggota koperasi terdiri dari orang-orang yang mampu menghasilkan suatu barang dan jasa.

4) Koperasi jasa

Koperasi jasa adalah koperasi yang aktifitasnya bergerak dibidang penyediaan jasa tertentu bagi para anggota maupun masyarakat umum (Widiyanti Ninik, 1992: 55). Contohnya koperasi angkutan, koperasi jasa audit, koperasi perencanaan dan konstuksi bangunan.

5) Koperasi serba usaha

Koperasi serba usaha merupakan koperasi yang jenis usahanya memiliki kegiatan lebih dari suatu macam, misalnya koperasi yang melakukan kegiatan produksi dan konsumen (Widiyanti Ninik, 1992 :19). Intinya kegiatan koperasi serba usaha ini memiliki aktifitas lebih dari suatu macam kegiatan dari keempat lapangan jenis usaha koperasi yang dikemukakan diatas.

f. Fungsi dan Peran Koperasi

Sedangkan di dalam Pasal (4) UU No.25 Tahun 1992, diuraikan fungsi dan peran koperasi Indonesia seperti berikut:

- 1) Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- 2) Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- 3) Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi.
- 4) Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional.

2. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI)

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) adalah koperasi golongan konsumen yang didirikan untuk memelihara kepentingan dan memenuhi para anggota. Adapun usaha yang dijalankan antara lain usaha dibidang niaga maupun produksi (S. Edy Swarsono dalam Agus taufik ismail 2007:15). Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) adalah koperasi fungsional yang merupakan suatu wadah dibidang konsumsi yang anggotanya di lingkungan tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya (Arifinal Chainago dalam Agus taufik ismail 2007:15).

Koperasi yang anggotanya dari para pegawai ini adalah koperasi yang mempunyai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan anggota dalam

meningkatkan kesejahteraan anggotanya. KPRI termasuk golongan koperasi fungsional yang mana anggotanya mempunyai kesamaan dan profesi sebagai pegawai negeri.

3. Variabel Penelitian

a. Kepuasan Anggota Koperasi

1) Pengertian Kepuasan Anggota

Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah kepuasan anggota koperasi yang akan mempengaruhi terhadap tercapai atau tidaknya tujuan dari koperasi tersebut. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa dalam memenuhi harapannya. Pelanggan merasa puas bila harapannya terpenuhi atau terlampaui.

Oxford Advanced Learner's Dictionary (dalam Tjiptono, 2005:195) mendeskripsikan kepuasan sebagai *the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*". Jadi dapat diartikan kepuasan adalah perasaan baik yang didapatkan seseorang atau sesuatu yang diinginkan telah berhasil dicapai.

Schemerhorn (dalam Soleh, 2004) berpendapat bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggannya.

Pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan secara tradisional merupakan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Pengertian ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* dari Oliver (dalam Sudarsito, 2004), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variabel kognitif yakni harapan pra-pembelian (*pre-purchase expectations*) yaitu keyakinan tentang kinerja yang diantisipasi dari suatu produk atau jasa dan *disconfirmation* yaitu perbedaan antara harapan pra-pembelian dan persepsi dari purnapembelian (*post-purchase perception*).

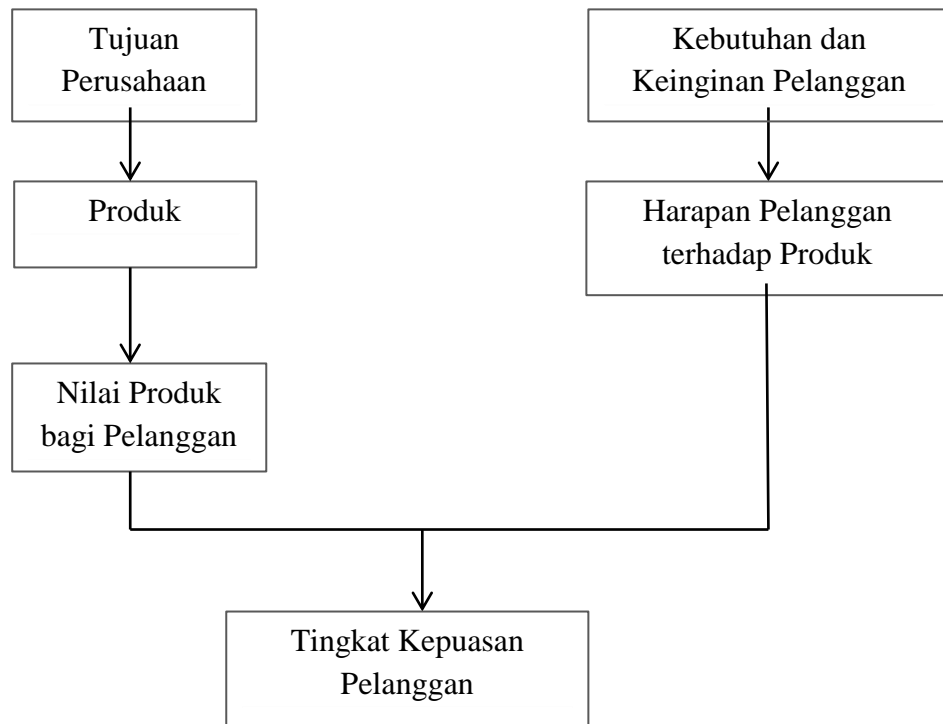
Dari berbagai definisi yang sudah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kepuasan anggota adalah perbandingan keadaan kebutuhan, keinginan, dan harapan dengan hasil atau kinerja yang diperoleh atas terjadinya interaksi anggota dengan koperasi yang bersangkutan.

2) Konsep Kepuasan Anggota

Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut (Mowen, 1995). Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan (Kotler dan Armstrong, 1996). Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin

tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mentzer (1995: 45-46) *maximising customer satisfaction will maximise profitability and market share.*

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 1997). Dengan demikian, harapan pelanggan melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman, dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.



Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan

(Sumber : Tjiptono, 2002:25)

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting yang disebut *The Big Eight Factors* yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori sebagai berikut (Hannah and Karp, 1991):

a) Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk

I. Kualitas produk

II. Hubungan antara nilai dengan harga

III. Bentuk produk

IV. Keandalan

b) Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan

I. Jaminan

II. Respon dan cara pemecahan masalah

c) Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian

I. Pengalaman karyawan

II. Kemudahan dan kenyamanan.

3) Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Rangkuti (2006:24) metode pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode survei. Pengukurannya dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas.
- b) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa pantas yang mereka rasakan.
- c) Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- d) Responden diminta mengurutkan dengan peringkat elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap

elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

Sedangkan menurut Kotler, et al.,1996 dalam Tjiptono (2002;34-35) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli produk perusahaan tersebut lagi. Upaya mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini.

Terlebih lagi bila perusahaan tidak memberikan timbal balik dan tindak lanjut yang memadai.

b) *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melakukan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

c) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *costomer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d) *Survey* Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi (McNeal dan Lamb dalam Paterson dan Wilson, 1992). Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan mempunyai perhatian terhadap para pelanggannya.

Sedangkan menurut Tjiptono (2011: 453) menyatakan terdapat beberapa indikator dalam mengukur kepuasan anggota, yaitu:

- a) Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa
- b) Konfirmasi harapan meliputi tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pelanggan
- c) Minat pembelian ulang, yaitu keinginan pelanggan untuk membeli produk atau menggunakan jasa lagi
- d) Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada teman atau keluarga untuk menggunakan jasa perusahaan

Berdasarkan penjelasan di atas, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Anggota koperasi akan

merasa puas apabila setelah mengkonsumsi suatu barang atau jasa, hasil yang dirasakan memenuhi atau melampaui harapannya. Kepuasan anggota KPRI dalam penelitian ini dapat diukur dengan indikator kepuasan terhadap produk, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, dan kesediaan anggota untuk merekomendasi.

b. Citra Koperasi (X1)

1) Pengertian Citra

Menurut Jefkins (dalam Soemirat dan Ardianto, 2003:114) citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan. Jadi citra terbentuk dari pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktivitas (Soemirat dan Ardianto, 2003:113). Citra merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan dan produknya, dan dipengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan. Citra dapat digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi dan sikap dari seseorang sehingga pembentukan citra akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu.

2) Jenis Citra

Citra suatu perusahaan dapat dibagi menjadi beberapa jenis. Hal ini erat kaitannya dengan bagaimana citra perusahaan ingin

dilihat dan dibentuk. Menurut Frank Jefkins dalam Soemirat dan Ardianto, (2003:117) jenis-jenis citra antara lain:

- a) *The mirror image* (cermin citra), yaitu bagaimana dugaan manajemen terhadap *public eksternal*.
- b) *The current image* (citra masih hangat), yaitu citra yang terdapat pada *public eksternal*.
- c) *The wish image* (citra yang diinginkan), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu.
- d) *The multiple image* (citra yang berlapis), yaitu sejumlah individu, kantor atau perwakilan perusahaan lainnya dapat membentuk citra tertentu..

Sedangkan menurut Anggoro (2000:59-68) ada beberapa jenis citra, antara lain :

- a) Citra bayangan, yakni citra yang dianut oleh orang dalam anggota organisasi, citra ini cenderung positif.
- b) Citra yang berlaku, pandangan yang melekat pada pihak luar mengenai suatu organisasi.
- c) Citra harapan, yaitu citra yang diharapkan oleh pihak manajemen.
- d) Citra perusahaan, yaitu citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja.

- e) Citra majemuk, yaitu citra yang terbentuk dari masing-masing unit dan individu.

3) Manfaat Citra

Citra suatu perusahaan apakah itu positif atau negatif akan berdampak secara langsung kepada perusahaan. Untuk itu pembentukan citra yang positif penting untuk menjamin keberlangsungan suatu perusahaan. Berikut manfaat citra yang baik antara lain (Irawan, 2005:1):

- a) Dapat menarik sumber daya manusia manusia yang berkualitas.
- b) Dapat memperoleh kesempatan bisnis yang jauh lebih besar.
- c) Persentase kesuksesan produk atau layanan baru yang di luncurkan dapat jauh lebih tinggi.
- d) Program dan aktivitas pemasaran juga menjadi lebih efisien.
- e) Para investor akan lebih percaya.
- f) Loyalitas pelanggan akan meningkat.
- g) Perusahaan menikmati pertumbuhan pendapatan dan laba yang lebih baik.

Fortune dalam Handi (2003:2) melakukan penelitian tentang citra dengan membatasi pada 4 (empat) indikator, yaitu:

- a) Tanggung jawab sosial

Tanggung jawab perusahaan dapat juga dikatakan sebagai tanggung jawab perusahaan kepada lingkungan eksternal perusahaan.

b) Inovasi

Inovasi ditujukan untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Inovasi merupakan ciri utama dari perusahaan yang berkinerja tinggi.

c) Kualitas Manajemen

Suatu manajemen yang baik harus dapat membuat keputusan yang tepat untuk perusahaan. Manajemen yang berkualitas dari suatu perusahaan adalah suatu manajemen yang dapat menerapkan fungsi–fungsi manajemen yang baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada anggota bisa dilakukan secara optimal.

d) Kepercayaan masyarakat

Kepercayaan masyarakat yaitu persepsi masyarakat dengan perusahaan tersebut, setelah melihat kinerja dari perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas yang dimaksud citra koperasi yaitu persepsi dan kesan dari masyarakat terhadap suatu koperasi. Adapun jenis-jenis citra antara lain citra bayangan, citra yang berlaku, citra harapan, citra perusahaan dan citra majemuk. Pembentukan citra positif atau indikator dari citra koperasi sendiri dapat di ukur dengan indikator tanggung jawab sosial perusahaan,

inovasi, kualitas manajemen serta dapat membangun kepercayaan masyarakat.

b. Pelayanan (X2)

1) Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Dengan adanya kompetensi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan (Moenir, 1995:vii).

Pelayanan koperasi adalah usaha koperasi memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap apa yang diperlukan anggota sehingga anggota memperoleh kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan. Keunggulan pelayanan pada keunikan produk koperasi pada umumnya dipicu karena diketahuinya: kebutuhan yang dapat dipenuhi oleh produk yang ditawarkan, kriteria pemilihan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi dan motif perilaku pelanggan. (Yuyun Wirasasmita, 2005: 4).

Salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten dan lebih baik, serta memberikan pelayanan yang lebih unggul daripada pesaing. (Salim, dalam Joesron, 2005 : 15).

Berdasarkan prinsip identitas dari koperasi, yaitu anggota koperasi adalah sebagai pemilik dan sekaligus pelanggan, maka pemberian pelayanan kepada anggotanya harus benar-benar memuaskan. Pelayanan tersebut dapat diberikan dengan beraneka ragam, seperti:

- a) Pelayanan sepenuhnya hanya kepada anggota saja.
- b) Pelayanan terutama diberikan kepada anggota, di samping kepada non-anggota.
- c) Memberikan pelayanan yang sama, baik kepada anggota maupun kepada non anggota.
- d) Kombinasi

2) Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga perhatian tidak lagi hanya pada terbatas pada pelayanan yang dihasilkan, akan tetapi

pada aspek, proses, sumber daya manusia dan lingkungan (Joesron, 2005:17).

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kualitas cara penyampaian jasa kepada pelanggan yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu dimensi-dimensi yang mewakili kualitas pelayanan tersebut (Rangkuti, 2006:28).

3) Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam hal ini kualitas pelayanan hendaknya dilihat dari sudut pandang anggota, anggota tersebutlah yang menentukan nilai kualitas. Parasunarman at al, dalam Joesron (2005:15) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (*servequal*), yakni sebagai berikut:

- a) *Reliability* (keandalan)
- a) *Responsiveness* (daya tangkap)
- b) *Assurance* (jaminan)
- c) *Emphaty* (empati)
- d) *Tangible* (keberwujudan fisik)

Meningkatnya kualitas pelayanan akan menaikkan tingkat *perceived quality*. *Perceived quality is the difference between*

perception and expectations (Parasuraman et al, 1988). Ungkapan tersebut berarti semakin besar perbedaan kesenjangan antara apa yang diterima dengan yang diharapkan maka semakin besar pula ketidakpuasan. Sedangkan menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2002:25), dimensi-dimensi tersebut adalah:

- a) Kinerja
- b) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan
- c) Keandalan (*reliability*)
- d) Kesesuaian dengan spesifikasi
- e) Daya tahan (*durability*)
- f) *Serviceability*
- g) Estetika
- h) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Adapun alternatif-alternatif strategi yang dapat digunakan untuk membantu koperasi dalam mewujudkan misi dan obyektif di atas yaitu dengan menyusun rencana umum yang komprehensif untuk memaksimalkan keunggulan bersaing dan meminimalkan kerugian bersaing, mengenai harga, kualitas dan pelayanan pengadaan dan perolehan produk para anggota. Oleh karena itu diperlukan kebijakan kualitas pelayanan kepada anggota (*severquad policy*), sehingga merasa puas, karena apa yang diinginkan atau diharapkan para anggota sesuai dengan apa yang diterimanya atau kalau ada kesenjangan pun tidak terlalu banyak.

Pada prinsipnya, ada tiga kunci dalam memberikan layanan pelanggan yang unggul. Pertama, bukti langsung yaitu bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat atau digunakan. Kedua hehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja dan mekanisme kerja. Ketiga daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keempat jaminan (*assurance*) untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar. Terakhir empati (*empathy*) yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

4) Jenis-jenis Pelayanan Usaha Koperasi

Sesuai dengan Laporan Tahunan Pengurus dan Pengawas, Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes adalah koperasi serba usaha oleh karena itu KPRI DWIJA Tonjong memiliki pelayanan usaha antara lain:

a) Pelayanan usaha penyediaan kebutuhan sehari-hari (pertokoan)

Unit usaha KPRI DWIJA Tonjong ini menyediakan berbagai pilihan kebutuhan sehari-hari anggota yang dikelola di dalam

sebuah mini market. Berbagai jenis kebutuhan tersedia di dalam toko KPRI DWIJA Tonjong.

b) Pelayanan usaha simpan pinjam

Bidang unit usaha simpan pinjam sampai saat ini masih mendominasi usaha yang ada di KPRI DWIJA Tonjong. Perputaran modal di dalam unit usaha simpan pinjam cukup besar dengan partisipasi aktif dari anggota koperasi.

c) Pelayanan jasa pembayaran rekening telepon dan listrik secara *online*

Jenis unit usaha ini bersifat himbauan kepada seluruh anggota KPRI DWIJA Tonjong. Melalui penyediaan unit usaha ini diharapkan memudahkan seluruh anggota koperasi dalam membayar tagihan telepon dan listrik secara *online*.

d) Pelayanan usaha pulsa elektrik

Unit usaha pulsa listrik elektrik disediakan oleh KPRI DWIJA Tonjong dengan melihat peluang di bidang ini cukup menjanjikan, hal ini dikarenakan di daerah Kecamatan Tonjong khususnya pulsa listrik tengah digemari oleh masyarakat termasuk anggota KPRI DWIJA Tonjong.

e) Pelayanan usaha sewa gedung

Bidang usaha pelayanan sewa gedung diperuntukkan bagi anggota KPRI DWIJA Tonjong dan masyarakat di sekitar untuk kepentingan tertentu. Hasil keuntungan dari sewa gedung ini

cukup besar kontribusinya dalam perputaran permodalan KPRI DWIJA Tonjong.

f) Pelayanan usaha sewa kendaraan

Unit usaha sewa kendaraan ini termasuk unit usaha baru yang disediakan oleh KPRI DWIJA Tonjong. Dalam prakteknya, unit sewa kendaraan ini lebih banyak masuk dalam bidang kesejahteraan KPRI DWIJA Tonjong bukan termasuk dalam unit usahanya.

Berdasarkan penjelasan pelayanan yang tersedia di KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes didapatkan fakta bahwa pelayanan usaha konsumsi yang dilakukan koperasi berbentuk mini market atau toko yang menyediakan barang-barang kebutuhan sehari-hari yang dibutuhkan anggota, selain itu koperasi KPRI DWIJA Tonjong juga menyediakan pelayanan usaha jasa/persewaan. Dengan adanya pelayanan tersebut diharapkan anggota dapat dengan mudah memperoleh barang atau jasa yang di gunakan untuk memenuhi kebutuhan.

c. Motivasi (X3)

1) Pengertian Motivasi

GR Terry mengemukakan bahwa motivasi yaitu membuat seseorang menyelesaikan pekerjaan dengan semangat, karena orang itu ingin melakukannya (2003:168). Menurut Hani Handoko motivasi yaitu keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong

keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan (Handoko 1998:252).

Motivasi dapat diartikan sebagai daya penggerak yang telah menjadi aktif. Motif menjadi aktif pada saat-saat tertentu, terutama bila kebutuhan untuk mencapai tujuan sangat dirasakan atau mendesak (Sadirman, 2001:71). Menurut Mc.Donald motivasi adalah perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya *feeling* dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. (Sadirman, 2001:71). Dapat dikatakan bagaimanapun motivasi didefinisikan, terdapat tiga komponen utama yaitu kebutuhan, dorongan, dan tujuan (Sondang, 2004:142). Motivasi adalah sikap dan nilai dasar yang dianut oleh seseorang atau sekelompok orang untuk bertindak atas tidak bertindak (Danim, 2004:2).

Dari berbagai uraian di atas didapatkan kesimpulan bahwa motivasi dalam hal ini adalah dorongan dalam diri pribadi maupun dari luar untuk berpartisipasi dalam koperasi. Motivasi yang timbul akan mendorong anggota untuk berpartisipasi secara aktif di KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes.

2) Teori Motivasi

Menurut Kotler (2009:226) ada beberapa teori motivasi dari para ahli, antara lain:

a) Teori Motivasi Maslow

Abraham Maslow berusaha menjelaskan mengapa orang didorong oleh kebutuhan-kebutuhan tertentu pada waktu-waktu tertentu. Menurut Maslow dalam hirarki kebutuhan terdapat beberapa kebutuhan:

- i) Kebutuhan fisiologi
- ii) Kebutuhan keamanan
- iii) Kebutuhan sosial
- iv) Kebutuhan penghargaan
- v) Kebutuhan aktualisasi diri

b) Teori Motivasi Herzberg

Frederick Herzberg mengembangkan teori dua faktor yang membedakan *dissatisfiers* (faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan) dan *satisfiers* (faktor yang menyebabkan kepuasan). Tidak adanya *dissatisfiers* saja tidak cukup, sebaliknya *satisfiers* harus ada secara aktif untuk memotivasi pembelian. Teori motivasi Herzberg memiliki dua implikasi. Pertama, para penjual harus berusaha sebaik-baiknya menghindari *dissatisfier*. Kedua, para pabrikan harus mengidentifikasi *satisfier*.

c) Teori Motivasi Freud

Sigmund Freud mengasumsikan bahwa kekuatan psikologis (keadaan dari diri individu) yang membentuk perilaku manusia

sebagian besar tidak disadari dan bahwa seseorang tidak dapat sepenuhnya memahami motivasi dirinya.

3) Tipe-tipe Motivasi

Menurut Murni S dan Soeprihanto, J (2000:153) membagi motivasi menjadi dua jenis sebagai berikut:

- a) Motivasi positif
Merupakan proses untuk mempengaruhi orang lain dengan cara memberikan penambahan tingkat kepuasan tertentu.
- b) Motivasi negatif
Merupakan proses untuk mempengaruhi orang lain dengan melaksanakan sesuatu secara terpaksa

4) Pengukuran Motivasi Anggota

Motivasi anggota koperasi dalam diri individu dapat diukur dalam beberapa indikator. Seperti yang diungkapkan dalam Billy Widoera Kharisma (2016:20) menyebutkan indikator motivasi anggota yaitu :

- a) Usaha positif dari anggota koperasi dalam kegiatan koperasi.
- b) Kemauan yang kuat dari dalam diri untuk turut serta dalam kegiatan koperasi.
- c) Arah dan tujuan dalam mengikuti kegiatan koperasi.

Berdasarkan penjabaran di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu dorongan dalam diri pribadi maupun dari luar untuk menyelesaikan tugas atau kegiatan tertentu secara sadar dan dengan semangat untuk mencapai tujuan tertentu pula. Terkait dengan motivasi anggota koperasi maka motivasi dapat

dikatakan sebagai pendorong yang menimbulkan keinginan atau kemauan anggota untuk berpartisipasi aktif dalam organisasi koperasi dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang menunjang agar terpenuhinya tujuan koperasi demi tercapainya keberhasilan usaha koperasi. Adapun indikator untuk mengukur motivasi berdasarkan pada teori di atas yakni usaha anggota dalam kegiatan koperasi, kemauan anggota dalam kegiatan koperasi, dan tujuan anggota dalam kegiatan koperasi.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh:

1. Stefanus Riki Krisna Aditya (2011) berjudul “Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang Jaya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra koperasi sebesar 60% termasuk dalam kategori cukup, variabel pelayanan koperasi sebesar 66% termasuk dalam kategori baik, variabel motivasi anggota sebesar 65% termasuk kategori tinggi, dan variabel kepuasan anggota koperasi sebesar 66% termasuk kategori puas. Selain itu ada pengaruh secara simultan antara citra koperasi, pelayanan dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia “Segarbo” Bodeh Kabupaten Pematang Jaya sebesar 57,9% dan sisanya 42,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian. Ada

pengaruh secara parsial antara citra koperasi terhadap kepuasan anggota sebesar 11,47%, besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 14,06%, besarnya motivasi anggota terhadap kepuasan anggota sebesar 47,19%. Persamaan yang penelitian relevan ini adalah menggunakan 3 variabel bebas dan variabel terikat yang sama ditujukan kepada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI). Sedangkan perbedaanya terletak pada teknik sampling yang digunakan, penelitian yang relevana menggunakan teknik *random sampling* sedangkan penelitian ini menggunakan *cluster random sampling*.

2. Astri Ocktora Sinaga dan Kusumantoro (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha”. Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 18,92%, kemampuan manajerial pengurus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 26,52%, motivasi anggota berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi 15,52%, dan citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 25,3%. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan,

kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi berpengaruh sebesar 61,1% terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 dan sisanya 38,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Persamaan penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu penggunaan beberapa variabel bebas yang sama yaitu variabel motivasi dan citra koperasi. Adapun perbedaan yang didapatkan yaitu penelitian yang relevan menambahkan beberapa variabel bebas yang dianalisis. Selain itu jenis koperasi yang diteliti juga berbeda.

3. Sutanto Daniel (2015) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Etam Mandiri di Samarinda”. Hasil penelitian menunjukkan hipotesis pertama yaitu nilai uji F, di peroleh F_h sebesar 3,754 > F_t sebesar 2,606. Diantara kelima variabel kualitas pelayanan di ketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota adalah variabel lingkungan fisik, yang ditunjukan dari hasil analisis koefisien korelasi parsial yang memiliki nilai yang paling besar yaitu sebesar 0,527 atau 52,7%. Persamaan penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah adanya penggunaan variabel pelayanan untuk mengetahui kepuasan anggota koperasi. Adapun perbedaanya yaitu adanya subvariabel yang tercantum dalam penelitian yang relevan. Selain itu perbedaan lain yaitu jenis koperasi yang diteliti.

C. Kerangka Berpikir

1. Pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes

Dalam menjalankan usahanya koperasi membutuhkan citra yang menyangkut kepuasan anggota. Citra adalah cara masyarakat menganggap mereka secara aktual. Citra koperasi adalah kesan dan keyakinan yang diperoleh oleh anggota koperasi berdasarkan pengetahuannya dan pengalamannya yang dipengaruhi oleh *personality*, reputasi, nilai dan identitas perusahaan (koperasi) selama menjadi anggota. Citra koperasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Apabila koperasi mempunyai citra yang baik berarti anggota mempunyai kesan positif terhadap koperasi. Citra yang baik dalam sebuah koperasi merupakan dorongan bagi anggota untuk terus menggunakan jasa yang ditawarkan koperasi. Jika koperasi mempunyai citra yang baik maka kepuasan anggota akan tercapai karena kepercayaan anggota akan meningkat, dan anggota akan bersedia kembali menggunakan jasa di koperasi. Hal ini sesuai dengan indikator kepuasan anggota yakni minat pembelian ulang yang besar dari anggota koperasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa citra koperasi dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi.

2. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kegiatan kinerja penampilan sesuatu tidak dapat ditawarkan kepada orang lain yang produk desainnya berwujud dan cepat hilang. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Kepuasan anggota terbentuk dari kualitas pelayanan, kualitas pelayanan digunakan sebagai evaluasi secara keseluruhan untuk menilai kepuasan anggota setelah melakukan transaksi. Kepuasan anggota koperasi yang timbul setelah memperoleh pelayanan dari koperasi akan menimbulkan harapan anggota kepada koperasi. Bila kualitas pelayanan yang diberikan koperasi buruk dan tidak sesuai dengan yang diharapkan anggota maka akan menimbulkan ketidakpuasan pada anggota. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka akan menimbulkan kepuasan anggota koperasi. Kepuasan anggota koperasi akan tercipta jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan anggota atau bahkan melebihi harapan anggota. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi.

3. Pengaruh Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes

Motivasi adalah dorongan yang timbul karena adanya kebutuhan yang ingin dipenuhi dalam melakukan kegiatan. Terkait dengan kepuasan anggota maka motivasi dapat dikatakan sebagai pendorong yang

menimbulkan keinginan atau kemauan anggota untuk bekerja dengan baik dalam organisasi koperasi dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang menunjang agar terpenuhinya tujuan yang hendak dicapai. Kegiatan yang menjadi indikator dari adanya motivasi yang dilakukan anggota yaitu berpartisipasi aktif seperti pemenuhan kebutuhan pokok anggota koperasi dan keikutsertaan anggota dalam kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa motivasi anggota dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi.

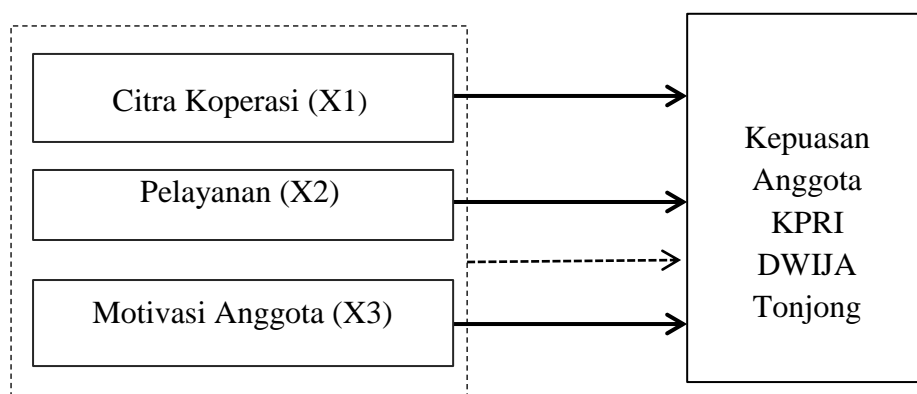
4. Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes

Kepuasan anggota koperasi dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota. Dalam hal citra koperasi, semakin positif citra koperasi di mata anggota maka akan lebih mendorong tingkat kepuasan anggota. Sebaliknya, jika citra koperasi yang tergambar di mata anggota negatif akan mendorong rendahnya kepuasan anggota. Mengenai faktor pelayanan, jika anggota koperasi menerima pelayanan yang baik selama memanfaatkan layanan koperasi, maka anggota tersebut akan memiliki kepuasan yang tinggi, dari hal ini dapat dikatakan faktor pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Sebaliknya jika anggota menerima pelayanan yang tidak baik, maka tingkat kepuasan anggota terhadap koperasi rendah. Adapun faktor motivasi anggota dapat tercermin dari diri internal anggota tersebut, jika

motivasi dalam dirinya besar maka tingkat kepuasan anggota akan besar pula. Hal ini karena anggota yang memiliki motivasi tinggi akan bertindak untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasannya melalui organisasi koperasi yang ditekuni. Kontribusi keseluruhan indikator akan berpengaruh kepada kepuasan anggota koperasi. Namun, jika anggota memiliki kondisi yang sebaliknya, maka kecil kemungkinan anggota tersebut memiliki kepuasan yang tinggi. Berdasarkan uraian tersebut, faktor citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota secara bersama-sama akan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

D. Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel terikat, yaitu Kepuasan Anggota KPRI DWIJA Tonjong (Y) dan variabel bebas yaitu Citra Koperasi (X1), Pelayanan (X2), dan Motivasi Anggota (X3). Paradigma penelitian ini dapat dijelaskan pada gambar 2 sebagai berikut:



Gambar 2. Paradigma Penelitian

Keterangan :

—————> : Garis regresi sederhana

-----> : Garis regresi ganda

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori, penelitian relevan, dan kerangka berpikir dapat ditarik beberapa hipotesis penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes
- H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes
- H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes
- H4 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Citra Koperasi, Pelayanan, dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang mendeskripsikan segala sesuatu yang ditemukan di lapangan. Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010: 23) data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*). Adapun jika dilihat dari karakteristiknya, penelitian ini termasuk pada penelitian kausal komparatif, yaitu tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Tujuan dari penelitian kausal komparatif adalah untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat dengan cara pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari kembali fakta yang mungkin menjadi penyebab. Jenis penelitian ini termasuk penelitian survei yang dilakukan di KPRI DWIJA Tonjong. Survei merupakan metode yang memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada individu atau responden (Jogiyanto, 2013: 140). Survei digunakan untuk mendapatkan opini dari individu.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA yang beralamat di Jalan Raya Linggapura Kecamatan Tonjong Kabupaten Brebes dengan lama penelitian dua bulan dari bulan April sampai bulan Mei 2018.

C. Variabel Penelitian

Menurut Uma Sekaran (2011: 115) variabel penelitian adalah apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Adapun variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua variabel, yakni variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas atau *independen variabel* (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel yang lain (Arikunto, 2002:97). Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu citra koperasi (X1), pelayanan (X2), dan motivasi anggota (X3). Sedangkan variabel terikat atau *dependent variabel* (Y) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel yang lain (Arikunto, 2002:97). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan batasan-batasan yang dipakai untuk menghindari interpretasi berbeda dari variabel yang dipakai. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas empat variabel antara lain citra koperasi (X1), pelayanan (X2), motivasi anggota (X3), dan kepuasan anggota (Y). Definisi dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1 Kepuasan Anggota (Y)

Kepuasan konsumen adalah perbandingan keadaan kebutuhan, keinginan, dan harapan dengan hasil atau kinerja yang diperoleh atas terjadinya interaksi anggota dengan koperasi yang bersangkutan. Adapun indikator kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepuasan terhadap produk yang dihasilkan
- b. Kesiediaan konsumen untuk merekomendasikan ke orang lain
- c. Tingkat konfirmasi harapan konsumen
- d. Minat pembelian ulang

2 Citra Koperasi (X1)

Citra yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi dan kesan dari masyarakat anggota KPRI DWIJA Tonjong terhadap koperasi. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan koperasi dan sebaliknya citra yang buruk akan memperpuruk kestabilan koperasi. Indikator yang digunakan dalam variabel citra koperasi adalah sebagai berikut :

- a. *Moralities* (moralitas) dengan bagaimana suatu perusahaan memiliki moral terhadap lingkungan dan sosialnya.
- b. Inovasi berkaitan dengan kinerja perusahaan dalam melakukan kegiatan bisnisnya.
- c. Manajemen berkaitan dengan bagaimana manajemen perusahaan berupaya untuk memuaskan konsumen.
- d. Kepercayaan anggota menggambarkan bagaimana keyakinan anggota terhadap perusahaan

3 Pelayanan (X2)

Pelayanan adalah usaha koperasi memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap apa yang diperlukan anggota, memperoleh kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan. Indikator dalam variabel pelayanan sebagai berikut:

a. Bukti Langsung (*tangibles*)

Bukti langsung adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan pemanfaatannya dan dapat dirasakan untuk membantu proses pelayanan. Contoh nyata dari indikator ini adalah keberadaan gedung dan peralatan-perengkapan fisik lainnya.

b. Kehandalan (*reliability*)

Definisi kehandalan atau *reliability* adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja serta mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh anggota koperasi, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Definisi daya tanggap yaitu kemampuan pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah kemampuan antisipasi dari koperasi untuk menghindari kemungkinan terjadinya kerugian-kerugian yang dapat dirasakan oleh pelanggan.

e. Empati (*empathy*)

Definisi empati adalah perhatian secara individual yang diberikan koperasi kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya.

4 Motivasi Anggota

Motivasi adalah suatu dorongan dalam diri pribadi maupun dari luar untuk menyelesaikan tugas atau kegiatan tertentu secara sadar dan dengan semangat untuk mencapai tujuan tertentu pula. Adapun indikator dari variabel Motivasi Anggota yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Usaha anggota koperasi dalam kegiatan koperasi.
- b. Kemauan anggota dalam kegiatan koperasi.
- c. Tujuan anggota dalam mengikuti kegiatan koperasi.

E. Populasi dan Sample Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006:130). Populasi juga merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:55). Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya

merupakan penelitian populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia DWIJA Kecamatan Tonjong Kabupaten Brebes yang berjumlah 223 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010:62). Menurut Iqbal Hasan (2001: 12) sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang dianggap dapat mewakili populasi tersebut. Teknik sampel yang digunakan adalah *cluster random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara *random* dengan didasarkan pada kelompok, daerah atau kelompok subyek yang secara alamiah berkumpul bersama (Arikunto, 2006:134). Secara singkat teknik pengambilan sampel ini dilakukan secara acak dengan tujuan peneliti tidak mematok responden yang diinginkan sendiri melainkan berdasarkan undian sehingga data penelitian yang dihasilkan lebih netral pada masing-masing kelompok. Penentuan jumlah sampel penelitian menggunakan rumus Taro Yamane atau Slovin berikut ini :

$$S = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan :

S : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi = 223 anggota

e : 10% kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan

Berdasarkan rumus di atas, dengan jumlah populasi sebanyak 223 orang, maka di dapatkan sampel sebesar 69 dibulatkan menjadi 70 sampel. Berikut disajikan asal 70 sampel yang diambil dari anggota koperasi:

Tabel 1. Data Responden Penelitian

No	Asal Sekolah	Jumlah Sampel	No	Asal Sekolah	Jumlah Sampel
1	SDN Tonjong 01	2	23	SDN Pepedan	1
2	SDN Linggapura 01	1	24	SDN Karangjengkeng 02	1
3	SDN Linggapura 02	1	25	SDN Galuhtimur 02	2
4	SDN Tanggeran 01	2	26	SDN Kalijurang 02	1
5	SDN Rajawetan 01	2	27	SDN Linggapura 04	2
6	SDN Kutayu 01	1	28	SDN Kutamendala 03	2
7	SDN Purbayasa	2	29	SDN Tanggeran 02	2
8	SDN Purwodadi 01	1	30	SDN Kutamendala 04	2
9	SDN Karangjengkeng 01	2	31	SDN Kutayu 03	2
10	SDN Kutamendala 01	1	32	SDN Galuhtimur	1
11	SDN Kutamendala 02	2	33	SDN Tonjong 05	2
12	SDN Dukuhtengah	1	34	SDN Linggapura 05	2
13	SDN Galuhtimur 01	1	35	SDN Kutamendala 05	1
14	SDN Kalijurang 01	2	36	SDN Tonjong 06	2
15	SDN tonjong 04	2	37	SDN Galuhtimur 04	1
16	SDN Linggapura 03	2	38	SDN Linggapura 06	2
17	SDN Kutayu 02	2	39	SDN Kalijurang 03	2
18	SDN Watujaya	2	40	SDN Kalijurang 04	1
19	SDN Rajawetan 02	1	41	SDN Purwodadi 03	2
20	SDN Negarayu 01	1	42	SDN Kutamendala 06	2
21	SDN Negarayu 02	2	43	Dinas/Pensiunan	2
22	SDN Purwodadi 02	2			

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode kuesioner atau Angket

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2006:131-134).

Dalam penelitian ini bentuk kuesioner atau angket yang dipakai adalah bentuk angket tertutup yaitu angket yang sudah terdapat alternatif jawaban. Apabila jawaban terlebih dahulu ditentukan pilihannya maka tertutuplah kesempatan bagi responden untuk menggunakan jawaban lain menurut keinginan sendiri. Dalam penelitian ini, metode angket digunakan untuk mengambil data mengenai pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota.

2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen, rapat, catatan harian, dan sebagainya (Arikunto, 2005:158). Metode dokumentasi ini dapat merupakan metode utama apabila peneliti melakukan pendekatan analisis isi (*content analysis*). Metode ini digunakan untuk mengetahui data tentang anggota Koperasi Pegawai Negeri Republik Indonesia Kecamatan Tonjong Kabupaten Brebes, diambil dari buku RAT dan Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas.

G. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner atau angket dengan pertanyaan tertutup. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini diambil dan dikembangkan dari Stefanus Riki Krisna Aditya (2011) dengan modifikasi. Angket ini berisi pertanyaan-pertanyaan

mengenai variabel Kepuasan Anggota, Citra Koperasi, Pelayanan, dan Motivasi Anggota. Adapun kisi-kisi instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah
Citra Koperasi (X1)	1. Moralitas (Tanggung Jawab Sosial Koperasi)	1, 2, 3, 4*	4
	2. Inovasi	5*, 6*, 7, 8	4
	3. Manajemen	9, 10, 11*, 12*	4
	4. Kepercayaan Anggota	13, 14*, 15, 16*	4
Pelayanan (X2)	1. Bukti Langsung	17, 18*, 19, 20	4
	2. Keandalan	21, 22, 23, 24	4
	3. Daya Tanggap	25*, 26, 27, 28*	4
	4. Jaminan	29, 30, 31, 32*	4
	5. Empati	33, 34, 35, 36 *	4
Motivasi Anggota (X3)	1. Usaha Anggota dalam Kegiatan Koperasi	37, 38, 39, 40*	4
	2. Kemauan Anggota dalam Kegiatan Koperasi	41*, 42, 43*, 44	4
	3. Tujuan Anggota dalam Kegiatan Koperasi	45, 46, 47, 48	4
Kepuasan Anggota (Y)	1. Kepuasan terhadap Produk	49, 50, 51*, 52	4
	2. Kesiediaan untuk Merekomendasikan	53*, 54, 55, 56	4
	3. Konfirmasi Harapan	57*, 58, 59, 60	4
	4. Minat Pembelian Ulang	61, 62, 63*, 64	4
Jumlah			64

Keterangan : *item pernyataan negatif

(Sumber: Stefanus Riki Krisna Aditya (2011) dengan modifikasi)

Selanjutnya hasil data dari responden akan diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota. Skala likert dalam penelitian ini dimodifikasi yaitu berdimensi empat dengan rentang nilai 1 sampai 4, hal ini dilakukan untuk menghindari jawaban netral yang biasanya

terdapat dalam dimensi rentang nilai 1 sampai 5. Berikut asumsi skala likert pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Skor Skala Likert

Indikator	Positif	Negatif
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Kurang Setuju	2	3
Tidak Setuju	1	4

H. Uji Coba Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas merupakan cara untuk membuktikan sejauh mana suatu pengujian mengukur apa yang hendak diukur, dengan kata lain validitas adalah derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Suatu instrumen dapat dikatakan valid saat instrumen tersebut memberikan data yang sama dengan data yang sesungguhnya terjadi. Valid atau tidaknya suatu instrumen dapat diuji melalui uji validitas instrumen. Uji validitas instrumen adalah suatu pengujian untuk mengukur ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya untuk mencapai sasaran (Jogiyanto, 2013: 146). Dalam penelitian ini, alat ukur yang digunakan adalah kuesioner atau angket sehingga uji validitas instrumen ditujukan untuk mengukur ketepatan kuesioner.

Uji validitas data dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%, maka butir pernyataan dalam instrumen berkorelasi signifikan terhadap skor total sehingga butir pernyataan dinyatakan valid.

Jika r hitung lebih kecil dari r tabel pada taraf signifikansi 5%, maka butir pernyataan dalam instrumen tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total sehingga butir pernyataan dinyatakan tidak valid. Jumlah sampel yang digunakan untuk keperluan uji validitas sekaligus realibilitas sebesar 30 sampel

Hasil uji validitas berdasarkan perhitungan dengan program SPSS 22.0 terhadap 30 responden sebagai berikut:

a. Kepuasan Anggota

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Anggota

No	r tabel	r hitung	Keterangan
49	0,3	.593	Valid
50	0,3	.361	Valid
51	0,3	.456	Valid
52	0,3	.561	Valid
53	0,3	.488	Valid
54	0,3	.575	Valid
55	0,3	.547	Valid
56	0,3	.416	Valid
57	0,3	.477	Valid
58	0,3	.694	Valid
59	0,3	.686	Valid
60	0,3	.375	Valid
61	0,3	.323	Valid
62	0,3	.434	Valid
63	0,3	.756	Valid
64	0,3	.406	Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018.

(Hasil output SPSS pada halaman 141)

Berdasarkan perhitungan uji validitas terhadap variabel kepuasan anggota pada tabel 4, terdapat 16 butir pernyataan dimana ke 16 butir pernyataan yang ada termasuk dalam kategori valid, karena nilai r hitung lebih besar dibanding r tabel. Maka kesimpulan yang didapatkan 16 butir

pernyataan dari variabel kepuasan anggota dapat digunakan dalam penelitian.

b. Citra Koperasi

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen Citra Koperasi

No	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,3	.381	Valid
2	0,3	.421	Valid
3	0,3	.230	Tidak Valid
4	0,3	.450	Valid
5	0,3	.307	Valid
6	0,3	.330	Valid
7	0,3	.471	Valid
8	0,3	.413	Valid
9	0,3	.328	Valid
10	0,3	.773	Valid
11	0,3	.161	Tidak Valid
12	0,3	.151	Tidak Valid
13	0,3	.361	Valid
14	0,3	.206	Tidak Valid
15	0,3	.480	Valid
16	0,3	.192	Tidak Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018.

(Hasil output SPSS pada lampiran halaman 132)

Berdasarkan perhitungan uji validitas terhadap variabel citra koperasi pada tabel 5, terdapat 5 butir pernyataan yang tidak termasuk dalam kategori valid, karena nilai r hitung lebih kecil dibanding r tabel, yaitu butir pernyataan no 3, 11, 12, 14, dan 16. Maka kesimpulan yang didapatkan sejumlah 11 butir pernyataan dari variabel citra koperasi dapat digunakan dalam penelitian.

c. Pelayanan

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan

No	r tabel	r hitung	Keterangan
17	0,3	.542	Valid
18	0,3	.285	Tidak Valid
19	0,3	.194	Tidak Valid
20	0,3	.119	Tidak Valid
21	0,3	.288	Tidak Valid
22	0,3	.575	Valid
23	0,3	.436	Valid
24	0,3	.288	Tidak Valid
25	0,3	.305	Valid
26	0,3	.331	Valid
27	0,3	.328	Valid
28	0,3	.282	Tidak Valid
29	0,3	.559	Valid
30	0,3	.306	Valid
31	0,3	.658	Valid
32	0,3	.222	Tidak Valid
33	0,3	.480	Valid
34	0,3	.727	Valid
35	0,3	.498	Valid
36	0,3	.351	Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018.

(Hasil output SPSS pada lampiran halaman 135)

Berdasarkan perhitungan uji validitas terhadap variabel pelayanan pada tabel 6, terdapat 7 butir pernyataan yang tidak termasuk dalam kategori valid, karena nilai r hitung lebih kecil dibanding r tabel, yaitu butir pernyataan no 2, 3, 4, 5, 8, 12, dan 16. Maka kesimpulan yang didapatkan sejumlah 13 butir pernyataan dari variabel pelayanan dapat digunakan dalam penelitian.

d. Motivasi Anggota

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Instrumen Motivasi Anggota

No	r tabel	r hitung	Keterangan
37	0,3	-.097	Tidak Valid
38	0,3	-.068	Tidak Valid
39	0,3	.581	Valid
40	0,3	.505	Valid
41	0,3	.382	Valid
42	0,3	.434	Valid
43	0,3	.223	Tidak Valid
44	0,3	.501	Valid
45	0,3	.297	Tidak Valid
46	0,3	.561	Valid
47	0,3	.383	Valid
48	0,3	.281	Tidak Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018.

(Hasil output SPSS pada lampiran halaman 138)

Berdasarkan perhitungan uji validitas terhadap variabel motivasi anggota pada tabel 7, terdapat 5 butir pernyataan yang tidak termasuk dalam kategori valid, karena nilai r hitung lebih kecil dibanding r tabel, yaitu butir pernyataan no 1, 2, 7, 9, dan 12. Maka kesimpulan yang didapatkan sejumlah 7 butir pernyataan dari variabel motivasi anggota dapat digunakan dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas dibutuhkan untuk melakukan pengujian kestabilan atau konsistensi suatu instrumen dalam mengukur suatu konsep. Reliabilitas berhubungan waktu, dalam arti hasil penelitian yang reliabel jika terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2010: 348). Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* \geq 0,60 (Sugiyono, 2011: 184).

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kepuasan Anggota	0,862	Reliabel
Citra Koperasi	0,756	Reliabel
Pelayanan	0,798	Reliabel
Motivasi Anggota	0,664	Reliabel

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018.

(Hasil output SPSS pada lampiran halaman 132-141)

Hasil uji reliabilitas berdasarkan perhitungan dengan program SPSS 22.0 terhadap 30 responden dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel. Nilai *Cronbach's Alpha* yang di hasilkan diatas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan reliabel.

I. Metode Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Data deskriptif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar. Tujuan dari analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran variabel penelitian yang terdiri dari citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota, serta kepuasan anggota. Deskripsi data yang disajikan meliputi nilai maksimum, nilai minimum dan rata-rata (*mean*) dari variabel-variabel penelitian.

Sugiyono (2015: 36-37) menjelaskan langkah-langkah yang digunakan dalam menyajikan tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

a. Menghitung kelas interval

Menentukan jumlah kelas interval digunakan rumus *Strurgess*, yaitu:

$$k = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan:

K = jumlah kelas interval

N = jumlah responden

log = logaritma

b. Menghitung rentang data

Untuk menghitung rentang data digunakan rumus:

$$\text{Rentang kelas} = (\text{skor maksimal} - \text{skor minimal})$$

c. Menentukan panjang kelas

Untuk menentukan panjang kelas digunakan rumus:

$$\text{Panjang kelas} = \frac{\text{Rentang Kelas}}{\text{Jumlah Kelas Interval}}$$

Tabel kecenderungan variabel digunakan untuk mengkategorikan skor yang diperoleh masing-masing variabel dengan menggunakan *mean* dan standar deviasi. Dari skor tersebut kemudian dikelompokkan dalam beberapa kategori. Adapun penentuan kategori kecenderungan variabel sebagai berikut:

Tabel 9. Pengkategorian Jawaban Responden

No	Interval	Kategori
1	$X > (Mi + 1,5 Si)$	Sangat Tinggi
2	$(Mi + 0,5 Si) < x < (Mi + 1,5 Si)$	Tinggi
3	$(Mi - 0,5 Si) < x < (Mi + 0,5 Si)$	Sedang
4	$(Mi - 1,5 Si) < x < (Mi - 0,5 Si)$	Rendah
5	$X \leq (Mi - 1,5 Si)$	Sangat Rendah

Sumber : Anas Sudijono (2012 : 175)

Dimana:

Mi = $\frac{1}{2}$ (skor maks + skor min)

Si = $\frac{1}{6}$ (skor maks – skor min)

Keterangan:

X = rata-rata hitung

Si = standar deviasi

Mi = rata-rata ideal

2. Uji Prasyarat Analisis

Uji prasyarat analisis digunakan untuk melakukan uji normalitas, uji linearitas, dan uji asumsi klasik sebelum menganalisis secara mendalam.

Berikut akan dijelaskan mengenai masing-masing pengujian:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian apakah dalam sebuah regresi, variabel *dependen*, *independen* atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak (Imam Ghozali, 2011: 160). Uji normalitas dilakukan dengan uji statistik Kolmogorov Smirnov dengan rumus sebagai berikut:

$$KS = 1,36 \sqrt{\frac{n_1+n_2}{n_1n_2}}$$

Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi Kolmogorov Smirnov $> 0,05$. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi Kolmogorov Smirnov $< 0,05$, maka menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk menguji spesifikasi model yang digunakan apakah sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan sebaiknya berbentuk linear, kuadrat, atau kubik (Imam Ghazali, 2011: 166). Kriteria yang diterapkan untuk menyatakan kelinearan adalah nilai F yang dapat dihitung dengan rumus:

$$F_{reg} = \frac{Rk_{reg}}{Rk_{res}}$$

Keterangan :

F_{reg} : Harga bilangan F untuk regresi

Rk_{reg} : Rerata kuadrat garis regresi

Rk_{res} : Rerata kuadrat garis residu

(Sutrisno Hadi, 2004 : 13)

Hubungan antar variabel dapat dikatakan linear apabila nilai signifikansi $> 0,05$. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka menunjukkan bahwa hubungan antar variabel tidak linear.

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan mencakup uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Berikut secara lebih jelas diuraikan:

1) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan kondisi dimana varian tidak konstan.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut

homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Perlu diketahui bahwa model regresi yang baik adalah model yang bersifat homoskedastisitas. Pengujian dilakukan dengan uji Glejser. Menurut Imam Ghazali (2011: 143) kriteria pengambilan keputusan adalah signifikansi dari variabel bebas lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, dengan kata lain ada tidaknya hubungan linear antar variabel independen dalam model regres. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada gejala korelasi atau gejala multikolinearitas diantara variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance Value*. Apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan *Tolerance Value* tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas (Imam Ghazali, 2011: 108).

3. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara. Hipotesis perlu diuji untuk menghasilkan keputusan diterima atau ditolaknya suatu hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikatnya. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melakukan pengujian beberapa variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil dari analisis ini adalah koefisien regresi variabel bebas terhadap variabel terikat, koefisien determinasi, sumbangan relatif, dan sumbangan efektif masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Langkah-langkah dalam regresi linear berganda antara lain:

- a. Membuat persamaan garis dengan tiga prediktor, dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :
Y : Kriteria
a : Bilangan konstan
 X_1, X_2, X_3 : Prediktor 1, prediktor 2, prediktor 3
 b_1, b_2, b_3 : Koefisien prediktor X_1 , Koefisien prediktor X_2 , Koefisien prediktor X_3

(Sugiyono, 2010 : 283)

- b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh dan signifikansi masing-masing (secara parsial) variabel bebas yaitu citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap variabel terikat kepuasan anggota. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:
t : t hitung
r : koefisien korelasi
n : jumlah responden
 r^2 : kuadrat koefisien korelasi

(Sugiyono, 2014:230)

- c. Menguji signifikansi dengan uji F dengan rumus:

$$Fh = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :
 F_h : Harga F garis regresi
 k : Jumlah variabel beban
 n : Jumlah sampel
 R^2 : Koefisien determinasi antara kriterium dengan prediktor

(Sugiyono, 2011 : 252)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota secara simultan dengan cara membandingkan nilai F hitung dan F tabel. Kriteria pengambilan keputusannya yaitu jika F hitung lebih besar atau sama dengan F tabel, maka hipotesis alternatif diterima dengan kata lain variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika F hitung lebih kecil dari F tabel, maka hipotesis alternatif ditolak dengan kata lain variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

- d. Mencari koefisien determinansi antar prediktor X1, X2, X3 dengan kriterium (Y), dengan rumus:

$$R_y^2(x_1, x_2, x_3) = \frac{(a_1 \sum x_1 Y + a_2 \sum x_2 Y + a_3 \sum x_3 Y)}{\sum Y^2}$$

Keterangan :
 $R^2_y(X_1.X_2.X_3)$: Koefisien determinasi antara Y dengan X_1 , X_2 , dan X_3
 a^1, a^2, a^3 : Koefisien prediktor X_1 , X_2 , dan X_3
 $\sum X_1Y, \sum X_2Y, \sum X_3Y$: Jumlah produk antara X_1 dengan Y, X_2 dengan Y, X_3 dengan Y
 $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat kriterium Y

(Sutrisno Hadi, 2004)

e. Menghitung SE dan SR

1) Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif adalah persentase efektif yang diberikan satu variabel *independen* pada satu variabel dependen dengan variabel *independen* lain yang diteliti maupun tidak diteliti. Sumbangan efektif masing-masing prediktor dapat diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$SE_{x1} = \frac{b_{xi} \cdot crossproduct \cdot R^2}{Reg} \times 100\%$$

Keterangan :
 b_{xi} : Koefisien b komponen x
Crossproduct : *Crossproduct* komponen x
Regression : Nilai regresi
 R^2 : Koefisien determinasi ganda

2) Sumbangan Relatif (SR)

Sumbangan relatif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan masing-masing variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Sumbangan relatif dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$SR = \frac{SEX_1}{R^2} \times 100\%$$

Keterangan :

SR = Sumbangan relatif dari suatu prediktor

Se_{x1} = Sumbangan efektif dari suatu prediktor

R² = Sumbangan efektif total

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Koperasi

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong merupakan salah satu koperasi yang berada di Kecamatan Tonjong Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah. Koperasi ini dikhususkan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja di lingkungan Pendidikan Sekolah Dasar Kecamatan Tonjong, sehingga mayoritas anggota berprofesi sebagai guru Sekolah Dasar Negeri.

Sejarah berdirinya KPRI DWIJA Tonjong ini bermula pada pertengahan tahun 1962 di Kecamatan Tonjong, salah satu wilayah kecamatan di Kabupaten Brebes berdiri sebuah perkumpulan yang beranggotakan dari seluruh unsur masyarakat. Perkumpulan ini memiliki tujuan untuk mengentaskan kemiskinan serta berupaya meningkatkan kesejahteraan anggota maupun masyarakat di lingkungannya. Cita-cita diawali dengan musyawarah untuk memilih kepengurusan. Kemudian terpilih lah orang-orang yang dianggap mampu dan bersedia menggerakkan roda organisasi perkumpulan tersebut. Tetapi nasib perkumpulan tersebut ternyata tidak bertahan lama, karena ternyata organisasi tersebut bukannya mendapatkan kemajuan tetapi kegagalan yang diperoleh. Bahkan akhirnya perkumpulan tidak dikenal lagi.

Sejalan dengan keberadaan perkumpulan tersebut, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan waktu itu lahir suatu intruksi untuk mendirikan koperasi pegawai negeri. Kemudian muncullah nama-nama Oesman, Aetik Sutigno, dan Safi'i yang mempelopori berdirinya Koperasi Pegawai Negeri di Kecamatan Tonjong. Tepat pada tanggal 11 Juni 1972 lahirlah sebuah koperasi yang diberi nama Koperasi Pegawai Negeri DWIJA Tonjong.

Adapun syarat menjadi anggota KPRI DWIJA adalah:

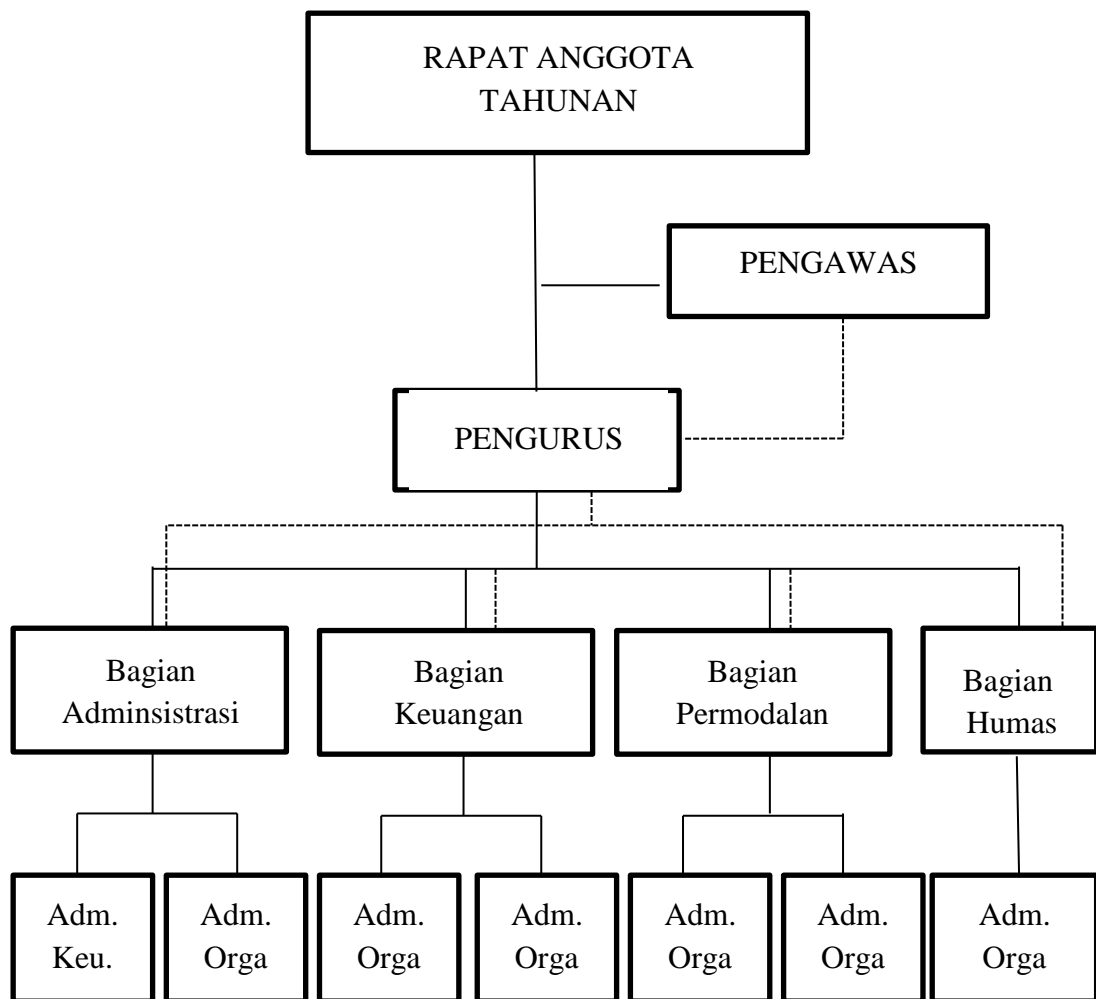
- a. Mempunyai kemampuan penuh untuk melakukan tindakan hukum
- b. Bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Tonjong Kabupaten Brebes
- c. Mata pencaharian guru dan pegawai negeri
- d. Telah menyatakan kesanggupan tertulis untuk melunasi simpanan pokok
- e. Telah menyetujui dan menerima isi anggaran dasar dan ketentuan-ketentuan koperasi yang berlaku

Memasuki usia ke-46 tahun ini perkembangan KPRI DWIJA Tonjong boleh dikatakan stabil. Meskipun setiap tahunnya terdapat naik-turunnya individu yang masuk maupun keluar dari keanggotaan koperasi, tetapi masih berada pada tingkat yang normal.

2. Struktur Organisasi

KPRI DWIJA Tonjong memiliki struktur organisasi yang tidak berbeda dari koperasi lainnya yakni wewenang tertinggi terdapat pada Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang setiap tahun yang diselenggarakan.

Selain itu terdapat Pengawas KPRI DWIJA Tonjong terdiri dari 3 orang yang dipilih oleh anggota koperasi. Adapun struktur organisasi KPRI DWIJA secara lebih rinci dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. Struktur Organisasi KPRI DWIJA Tonjong

Keterangan : ————— : Garis komando
 - - - - - : Garis Pengawas

B. Data Umum Responden

Deskripsi data umum dalam penelitian ini disajikan berdasarkan beberapa karakteristik. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, masa menjadi anggota, dan pengalaman organisasi.

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	28 orang	40%
Perempuan	48 orang	60%
Jumlah	70 orang	100%

Sumber: Data Primer yang diolah (2018)

Berdasarkan tabel 10, jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan jumlah responden laki-laki, yakni 48 orang (60%) dibanding dengan 28 orang (40%). Hal ini disebabkan perempuan pada umumnya lebih konsumtif daripada laki-laki, sehingga ia memutuskan untuk lebih sering bertransaksi di koperasi. Melalui kegiatan ini responden perempuan menjadi lebih mengetahui bagaimana keadaan koperasi, sehingga berdampak pada tinggi-rendahnya tingkat kepuasan anggota koperasi.

2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia (Dian Friantoro, 2016) disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
25-34 tahun	13 orang	18,57%
35-54 tahun	51 orang	72,86%
≥ 55 tahun	6 orang	8,57%
Jumlah	70 Orang	100%

Sumber: Data Primer yang diolah (2018)

Usia mampu menggambarkan siklus hidup manusia. Jika semakin dewasa usia seseorang, maka kecenderungan untuk pemenuhan kebutuhan hidupnya juga semakin tinggi. Hal ini juga berlaku bagi seseorang yang sudah menikah, maka secara otomatis kebutuhan hidup pun semakin tinggi pula. Keadaan seperti ini terbukti pada tabel 13, dimana kelompok usia 35-54 tahun termasuk dalam kategori tinggi sebesar 72,86%. Adanya kebutuhan yang besar menyebabkan kelompok usia ini untuk lebih sering bertransaksi di koperasi sehingga pemahaman kelompok usia ini mengenai keadaan koperasi cenderung tinggi. Sementara itu kelompok usia 25-34 tahun termasuk dalam kategori menikah awal sehingga belum begitu memikirkan kebutuhan hidup, hal ini berdampak pada kurang maksimalnya anggota untuk bertransaksi di koperasi yang menyebabkan kelompok usia ini tidak begitu mengerti keadaan koperasi. Adapun kelompok usia lebih dari 55 tahun yang hanya sebesar 8,57% memang masuk dalam usia lanjut sehingga tidak lagi aktif dalam hal kegiatan berkoperasian, seluruh keadaan inilah yang pada akhirnya berdampak pada tinggi-rendahnya kepuasan anggota koperasi.

3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Deskripsi karakteristik berdasarkan pendidikan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
DII/DIII	4 orang	5,71%
S1	65 orang	92,86%
S2	1 orang	1,43%
Jumlah	70 Orang	100%

Sumber: Data Primer yang diolah (2018)

Latar belakang pendidikan responden yang tergambarkan di tabel 12 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden terbesar berada di tingkat S1 sebesar 92,86% dan terdapat 1 orang yang berlatarbelakang S2. Keadaan ini menjadi jawaban bahwa pendidikan yang tinggi mendorong seseorang untuk lebih mudah bertransaksi karena adanya gaji yang cenderung besar, melalui keadaan ini pula kepuasan dapat lebih mudah dinilai. Selain itu pendidikan yang tinggi menjadi salah satu alasan bagaimana seseorang dengan mudah mengidentifikasi kepuasan dirinya melalui pengamatan dan pengalaman yang dirasakannya selama bertransaksi di koperasi.

4. Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Organisasi

Deskripsi karakteristik berdasarkan pengalaman organisasi disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Organisasi

Pernah/Tidak	Jumlah	Persentase
Pernah	55 orang	78,57%
Tidak	15 orang	21,43%
Jumlah	70 Orang	100%

Sumber: Data Primer yang diolah (2018)

Pada tabel 13 menunjukkan bahwa responden yang memiliki pengalaman organisasi sebesar 78,57% dibandingkan dengan responden yang tidak memiliki pengalaman organisasi sebesar 21,43%. Persentase ini menggambarkan bahwa melalui pengalaman organisasi yang didapatkan memudahkan seseorang untuk menilai ataupun merasakan kepuasan yang ada setelah melakukan transaksi di koperasi. Selain itu, pengalaman organisasi cenderung mendorong seseorang menjadi lebih aktif dalam kegiatan yang diikutinya dalam hal ini dalam berkoperasi sehingga menunjang anggota untuk mendalami dan memahami keadaan koperasi yang sekaligus akan mempengaruhi tinggi-rendahnya tingkat kepuasan anggota.

5. Karakteristik Berdasarkan Masa Menjadi Anggota

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan masa menjadi anggota (Handoko, 2010) disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Menjadi Anggota

Pernah/Tidak	Jumlah	Persentase
≤ 3 tahun	5 orang	7,14%
> 3 tahun	65 orang	92,86%
Jumlah	70 Orang	100%

Sumber: Data Primer yang diolah (2018)

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa seluruh responden yang memiliki masa menjadi anggota lebih lama yakni kelompok > 3 tahun sejumlah 92,86% termasuk dalam anggota koperasi yang lebih memahami keadaan koperasi dan terlibat aktif dalam kegiatan koperasi sehingga menyebabkan kelompok ini cenderung lebih mudah menilai kepuasan anggota yang didapatkannya dari hasil kegiatan bertransaksi.

C. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini meliputi *mean*, *min*, *max*, dan tabel frekuensi responden menurut kategori tertentu sesuai dengan variabelnya masing-masing. Penentuan statistik deskriptif dan tabel frekuensi ini menggunakan SPSS 22.0. Adapun deskripsi data secara rinci dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 15. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Anggota	70	39	62	48,46	4,002
Citra Koperasi	70	30	39	34,39	2,121
Pelayanan	70	34	52	39,60	3,320
Motivasi Anggota	70	18	28	22,84	2,387
Valid N (listwise)	70				

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018. (hasil output SPSS pada lampiran halaman 170)

1. Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota terdiri dari 16 item pernyataan. Data yang diperoleh dari kuesioner variabel kepuasan anggota menunjukkan bahwa skor tertinggi yang diperoleh sebesar 62 dari skor tertinggi yang mungkin

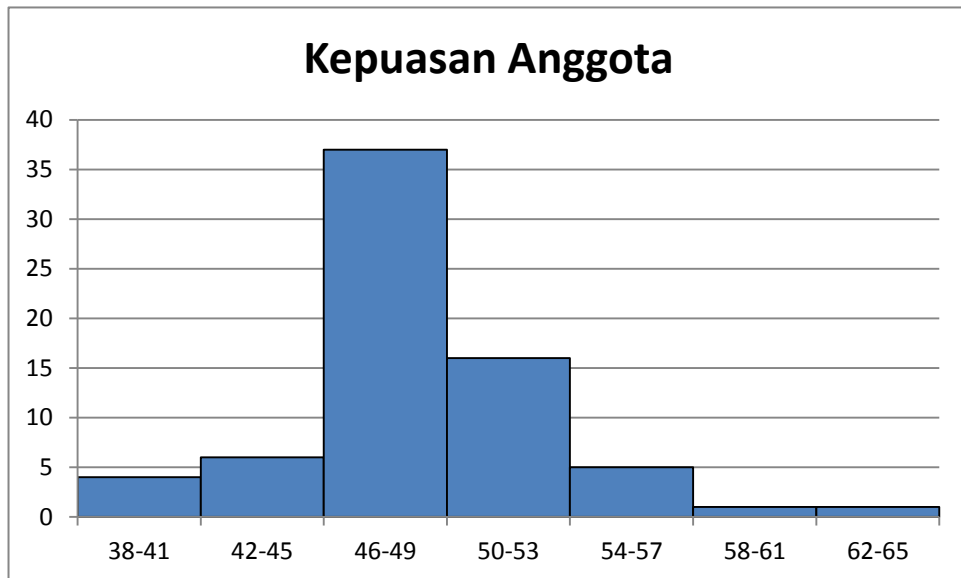
dicapai sebesar 64 dan skor terendah sebesar 39 dari skor terendah yang mungkin dicapai sebesar 16. Statistik deskriptif yang diperoleh *mean* sebesar 48,46 dan standar deviasi 4,002. Jumlah kelas interval dihitung dengan rumus Sturges diperoleh hasil 7,086 dan dibulatkan menjadi 7. Jawaban responden pada variabel kepuasan anggota dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota

Interval Kelas	Frekuensi	Persentase
38-41	4	5,7
42-45	6	8,6
46-49	37	52,9
50-53	16	22,9
54-57	5	7,1
58-61	1	1,4
62-65	1	1,4
Total	70	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018
(Perhitungan pada lampiran halaman 159)

Berdasarkan tabel 16 kemudian didapatkan histogram untuk memberikan gambaran mengenai pemusatan dan penyebaran data kepuasan anggota. Histogram dapat dilihat pada gambar 4 sebagai berikut:



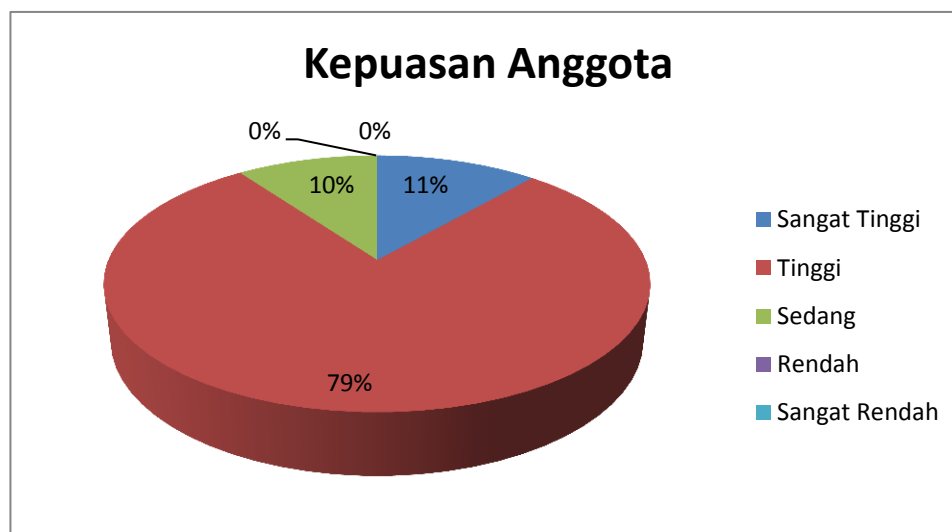
Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota

Selanjutnya dilakukan perhitungan kategori kecenderungan data kepuasan anggota yang dikategorikan dalam lima kategori. Berikut disajikan data dari kategori kecenderungan data variabel kepuasan anggota:

Tabel 17. Kategori Kecenderungan Data Variabel Kepuasan Anggota

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat Tinggi	$X < 52$	8	11,43%
Tinggi	$44 < X \leq 52$	55	78,57%
Sedang	$36 < X \leq 44$	7	10%
Rendah	$28 < X \leq 36$	0	0%
Sangat Rendah	$X \leq 28$	0	0%
Jumlah		70	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018 (Perhitungan pada lampiran halaman 159)



Gambar 5. *Pie Chart* Kecenderungan Data Variabel Kepuasan Anggota

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa kecenderungan data terletak pada kategori tinggi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan anggota pada penelitian ini tinggi. Pada observasi awal, banyak anggota yang berpendapat bahwa kepuasan anggota kurang namun setelah dilakukan analisis, kepuasan anggota pada KPRI DWIJA Tonjong termasuk dalam kategori tinggi. Hal tersebut disebabkan karena perbedaan instrumen dalam pengukuran kepuasan anggota pada saat observasi awal dan pada penelitian.

2. Citra Koperasi

Citra Koperasi terdiri dari 11 item pernyataan. Data yang diperoleh dari kuesioner variabel citra koperasi menunjukkan bahwa skor tertinggi yang diperoleh sebesar 39 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai sebesar 44 dan skor terendah sebesar 30 dari skor terendah yang mungkin dicapai sebesar 11. Statistik deskriptif yang diperoleh *mean* sebesar 34,39

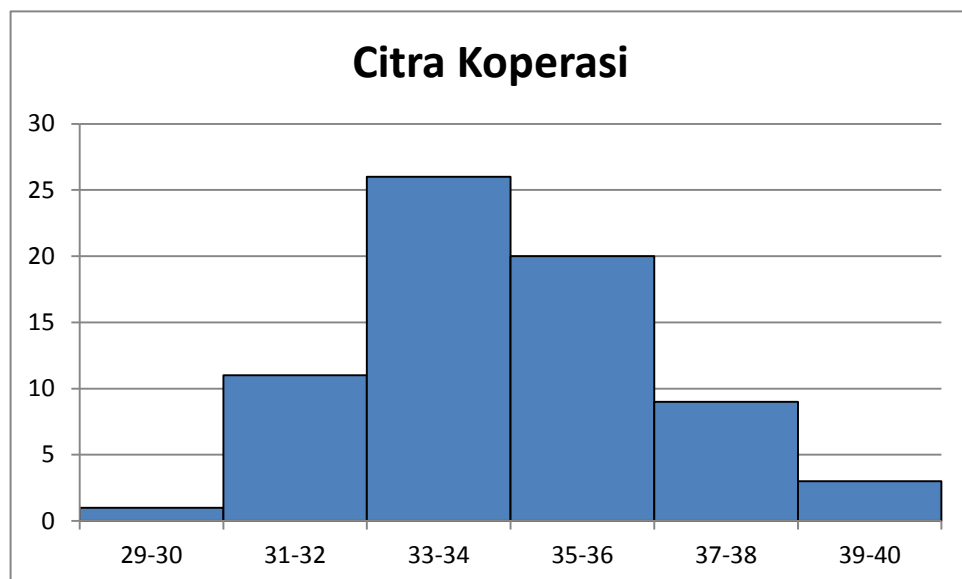
dan standar deviasi 2,121. Jumlah kelas interval dihitung dengan rumus Sturges diperoleh hasil 7,086 dan dibulatkan menjadi 7. Jawaban responden pada variabel citra koperasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Variabel Citra Koperasi

Interval Kelas	Frekuensi	Persentase
29-30	1	1,4
31-32	11	15,7
33-34	26	37,1
35-36	20	28,6
37-38	9	12,9
39-40	3	4,3
Total	70	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018
(Perhitungan pada lampiran halaman 159)

Berdasarkan tabel 18 kemudian didapatkan histogram untuk memberikan gambaran mengenai pemusatan dan penyebaran data citra koperasi. Histogram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



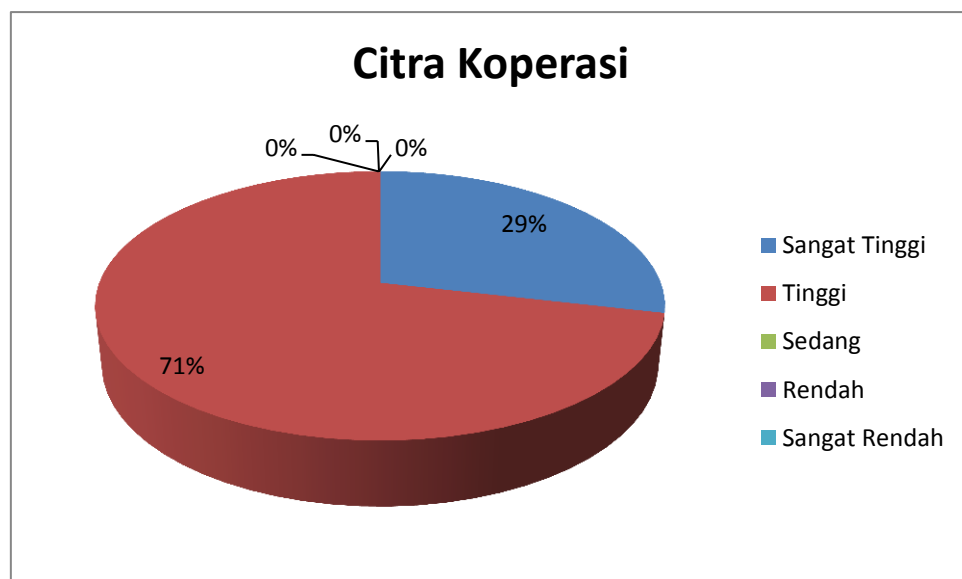
Gambar 6. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Citra Koperasi

Selanjutnya dilakukan perhitungan kategori kecenderungan data citra koperasi yang dikategorikan dalam lima kategori. Berikut disajikan data dari kategori kecenderungan data citra koperasi:

Tabel 19. Kategori Kecenderungan Data Variabel Citra Koperasi

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat Tinggi	$X < 36$	20	28,57%
Tinggi	$30 < X \leq 36$	50	71,43%
Sedang	$25 < X \leq 30$	0	0%
Rendah	$19 < X \leq 25$	0	0%
Sangat Rendah	$X \leq 19$	0	0%
Jumlah		70	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018
(Perhitungan pada lampiran halaman 159)



Gambar 7. Pie Chart Kecenderungan Data Variabel Citra Koperasi

Berdasarkan gambar 7, dapat dilihat bahwa kecenderungan data terletak pada kategori tinggi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat citra koperasi pada penelitian ini tinggi. Pada observasi awal, terdapat anggota yang berpendapat bahwa citra koperasi kurang namun setelah dilakukan analisis, citra koperasi pada KPRI DWIJA Tonjong termasuk dalam

kategori tinggi. Hal tersebut disebabkan karena perbedaan instrumen dalam pengukuran kepuasan anggota pada saat observasi awal dan pada penelitian.

3. Pelayanan

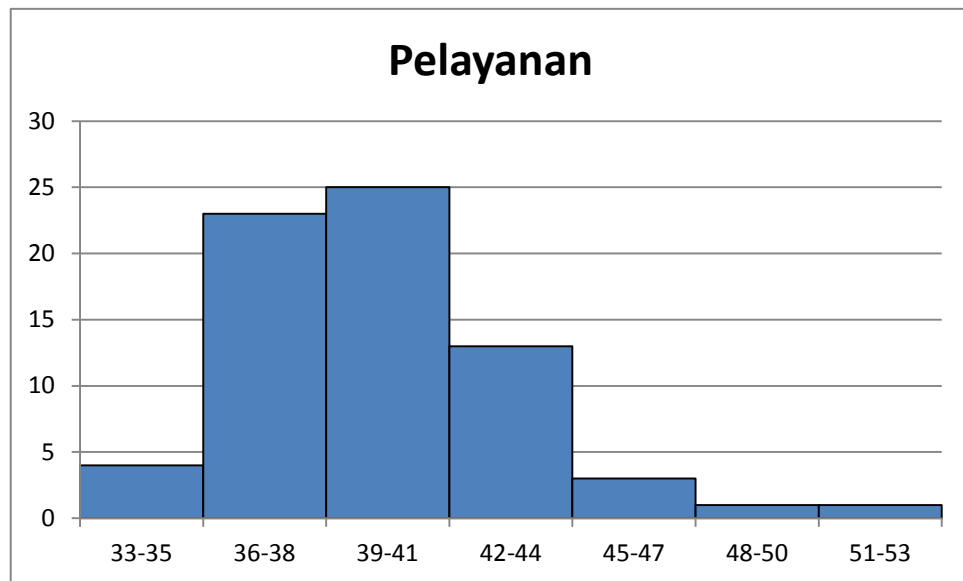
Pelayanan terdiri dari 13 item pernyataan. Data yang diperoleh dari kuesioner variabel pelayanan menunjukkan bahwa skor tertinggi yang diperoleh sebesar 52 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai sebesar 52 dan skor terendah sebesar 34 dari skor terendah yang mungkin dicapai sebesar 13. Statistik deskriptif yang diperoleh *mean* sebesar 39,60 dan standar deviasi 3,320. Jumlah kelas interval dihitung dengan rumus Sturges diperoleh hasil 7,086 dan dibulatkan menjadi 7. Jawaban responden pada variabel pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan

Interval Kelas	Frekuensi	Persentase
33-35	4	5,7
36-38	23	32,9
39-41	25	35,7
42-44	13	18,6
45-47	3	4,3
48-50	1	1,4
51-53	1	1,4
Total	70	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018
(Perhitungan pada lampiran halaman 159)

Berdasarkan tabel 20 kemudian didapatkan histogram untuk memberikan gambaran mengenai pemusatan dan penyebaran data pelayanan. Histogram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



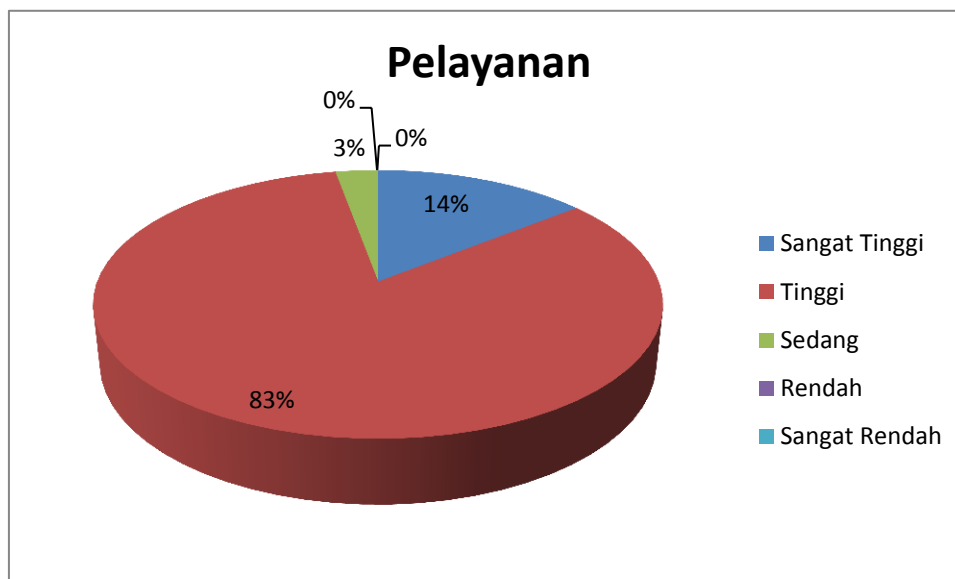
Gambar 8. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan

Selanjutnya dilakukan perhitungan kategori kecenderungan data pelayanan yang dikategorikan dalam lima kategori. Berikut disajikan data dari kategori kecenderungan data variabel pelayanan:

Tabel 21. Kategori Kecenderungan Data Variabel Pelayanan

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat Tinggi	$X < 42$	10	14,28%
Tinggi	$36 < X \leq 42$	58	82,86%
Sedang	$29 < X \leq 36$	2	2,86%
Rendah	$23 < X \leq 29$	0	0%
Sangat Rendah	$X \leq 23$	0	0%
Jumlah		70	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018
(Perhitungan pada lampiran halaman 159)



Gambar 9. *Pie Chart* Kecenderungan Data Variabel Pelayanan

Berdasarkan gambar 9, dapat dilihat bahwa kecenderungan data terletak pada kategori tinggi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan pada penelitian ini tinggi. Pada observasi awal, beberapa anggota berpendapat bahwa pelayanan koperasi kurang namun setelah dilakukan analisis, pelayanan pada KPRI DWIJA Tonjong termasuk dalam kategori tinggi. Hal tersebut disebabkan karena perbedaan instrumen dalam pengukuran kepuasan anggota pada saat observasi awal dan pada penelitian.

4. Motivasi Anggota

Motivasi Anggota terdiri dari 7 item pernyataan. Data yang diperoleh dari kuesioner variabel motivasi anggota menunjukkan bahwa skor tertinggi yang diperoleh sebesar 28 dari skor tertinggi yang mungkin dicapai sebesar 28 dan skor terendah sebesar 18 dari skor terendah yang mungkin dicapai sebesar 7. Statistik deskriptif yang diperoleh *mean* sebesar 22,84 dan standar deviasi 2,387. Jumlah kelas interval dihitung

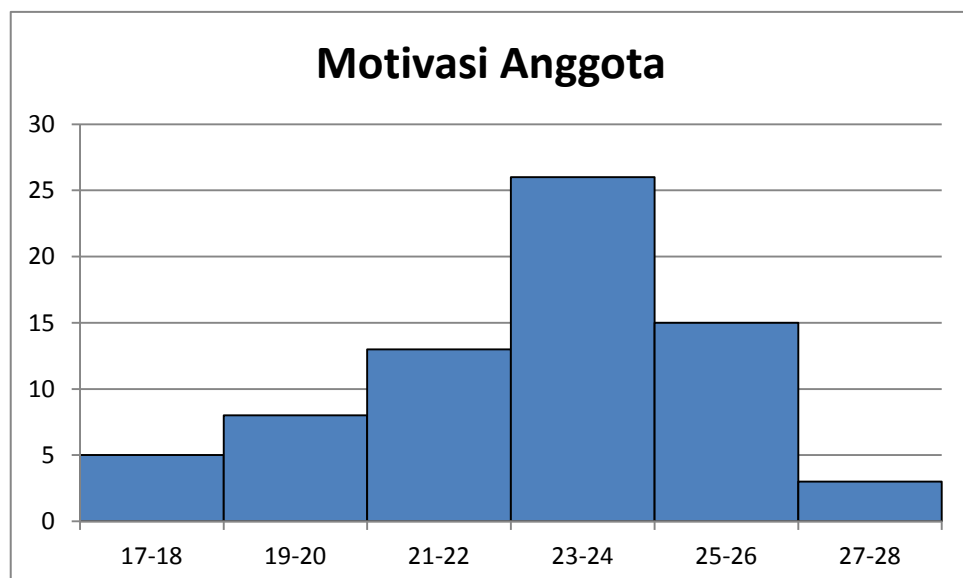
dengan rumus Sturgess diperoleh hasil 7,086 dan dibulatkan menjadi 7. Jawaban responden pada variabel motivasi anggota dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 22. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Anggota

Interval Kelas	Frekuensi	Persentase
17-18	5	7,1
19-20	8	11,5
21-22	13	18,6
23-24	26	37,1
25-26	15	21,4
27-28	3	4,3
Total	70	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018
(Perhitungan pada lampiran halaman 159)

Berdasarkan tabel 22 kemudian didapatkan histogram untuk memberikan gambaran mengenai pemusatan dan penyebaran data motivasi anggota. Histogram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



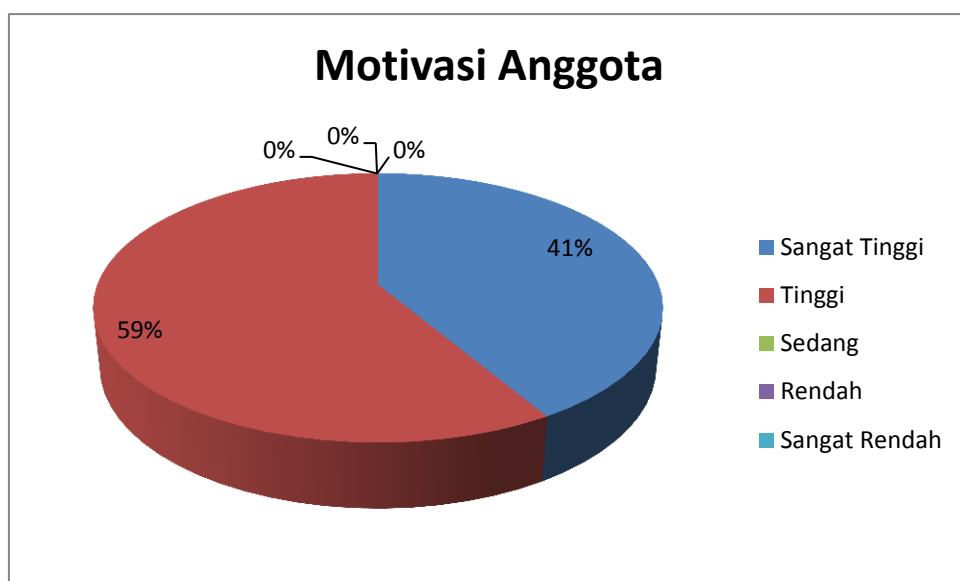
Gambar 10. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Anggota

Selanjutnya dilakukan perhitungan kategori kecenderungan data motivasi anggota yang dikategorikan dalam lima kategori. Berikut disajikan data dari kategori kecenderungan data variabel motivasi anggota:

Tabel 23. Kategori Kecenderungan Data Variabel Motivasi Anggota

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat Tinggi	$X < 28$	29	41,43%
Tinggi	$19 < X \leq 16$	41	58,57%
Sedang	$16 < X \leq 19$	0	0%
Rendah	$12 < X \leq 16$	0	0%
Sangat Rendah	$X \leq 12$	0	0%
Jumlah		70	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018
(Perhitungan pada lampiran halaman 159)



Gambar 11. *Pie Chart* Kecenderungan Data Variabel Kepuasan Anggota

Berdasarkan gambar 11, dapat dilihat bahwa kecenderungan data terletak pada kategori tinggi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat motivasi anggota pada penelitian ini tinggi. Pada observasi awal, sejumlah anggota menyatakan belum memiliki motivasi dalam berkoperasi namun setelah dilakukan analisis, motivasi anggota pada KPRI DWIJA Tonjong

termasuk dalam kategori tinggi. Hal tersebut disebabkan karena perbedaan instrumen dalam pengukuran kepuasan anggota pada saat observasi awal dan pada penelitian.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian memiliki sebaran data normal atau tidak. Teknik yang digunakan adalah teknik Kolmogorov Smirnov. Data dikatakan normal apabila nilai signifikansinya lebih dari 0,05. Berikut disajikan tabel perhitungan uji normalitas dengan SPSS 22.0 pada tabel di bawah ini:

Tabel 24. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,46790601
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,082
	Negative	-,064
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

(Hasil Output SPSS pada lampiran halaman 172)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai signifikansi yang didapatkan melalui perhitungan dengan nilai residual dari variabel

citra koperasi, pelayanan, motivasi anggota, dan kepuasan anggota sebesar Asymp. Sig (2-tailed) 0,200 atau $\geq 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual telah normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dengan variabel terikat memiliki hubungan linier atau tidak.

Hasil pengujian linearitas disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 25. Hasil Uji Linearitas

No	Korelasi	Sig	Kriteria
1	X1 dengan Y	0,141	Linear
2	X2 dengan Y	0,170	Linear
3	X3 dengan Y	0,081	Linear

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

(hasil output SPSS pada lampiran halaman 172)

Tabel 25 menunjukkan bahwa antara variabel citra koperasi dengan kepuasan anggota memiliki nilai signifikansi sebesar 0,141 lebih besar dari probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier di antara keduanya. Hubungan antara variabel pelayanan dengan kepuasan anggota memiliki nilai signifikansi sebesar 0,170 lebih besar dari probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier di antara keduanya. Hubungan antara variabel motivasi anggota dengan kepuasan anggota memiliki nilai signifikansi sebesar 0,081 lebih besar dari probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier di antara keduanya.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dalam model regresi dilakukan dengan uji Glejser. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau adanya homoskedastisitas. Apabila nilai signifikansi dari variabel bebas lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Tabel di bawah ini adalah hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 26. Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Sig	Kriteria
1	X1	0,580	Tidak terjadi heteroskedastisitas
2	X2	0,086	Tidak terjadi heteroskedastisitas
3	X3	0,241	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

(hasil output SPSS pada lampiran halaman 173)

Berdasarkan tabel 26 menunjukkan bahwa variabel citra koperasi memiliki signifikansi sebesar 0,580, variabel pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,086, dan variabel motivasi anggota memiliki nilai signifikansi sebesar 0,241. Tiga variabel bebas memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dengan menyelidiki besarnya interkorelasi antar variabel bebasnya. Ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika

Tolerance Value lebih dari sama dengan 0,10 atau VIF lebih kecil dari 4 maka tidak terjadi multikolinearitas. Tabel di bawah ini adalah hasil uji multikolinearitas:

Tabel 27. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	<i>Collinearity Statistic</i>		Kriteria
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
1	X1	0.993	1,007	Tidak terjadi multikolinearitas
2	X2	0,958	1,044	Tidak terjadi multikolinearitas
3	X3	0,957	1,045	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

(hasil output SPSS pada lampiran halaman 174)

Berdasarkan tabel 27 ketiga variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10, yaitu variabel citra koperasi sebesar 0,993, variabel pelayanan sebesar 0,958, dan variabel motivasi anggota sebesar 0,957. Selain itu, ketiga variabel juga memiliki nilai VIF kurang dari 4, yaitu variabel citra koperasi sebesar 1,007, variabel pelayanan sebesar 1,004, dan variabel motivasi anggota sebesar 1,045. Jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas dalam penelitian tidak terjadi multikolinearitas.

E. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi dengan bantuan program SPSS 22.0. Analisis regresi berganda bertujuan untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Adapun variabel bebas yang terdapat

dalam hipotesis yaitu variabel citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota.

1. Membuat persamaan garis regresi tiga *predictor*

Tabel di bawah ini menunjukkan ringkasan hasil pengujian regresi ganda:

Tabel 28. Hasil Uji Regresi

Variabel	Koefisien Regresi (b)	t	Sig
Citra Koperasi	0,752	3,726	0,000
Pelayanan	0,281	2,137	0,036
Motivasi Anggota	0,170	0,929	0,356
Konstanta	7,599		
R ²	0,249		
T _{hitung}	0,862		
Sig	0,392		

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

(hasil output SPSS pada lampiran halaman 176)

Berdasarkan tabel 28 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7,599 + 0,752X_1 + 0,281X_2 + 0,170X_3$$

Persamaan regresi ganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 7,599 artinya bahwa ketika citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota bernilai 0, maka tingkat kepuasan anggota sebesar 7,599. Hal tersebut menandakan tingkat kepuasan anggota yang bernilai positif.
- b. Koefisien regresi variabel citra koperasi (X_1) sebesar 0,752 artinya bahwa jika variabel citra koperasi meningkat satu poin maka akan diikuti peningkatan poin kepuasan anggota sebesar 0,752 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

- c. Koefisien regresi variabel pelayanan (X_2) sebesar 0,281 artinya bahwa jika variabel pelayanan meningkat satu poin maka akan diikuti peningkatan poin kepuasan anggota sebesar 0,281 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- d. Koefisien regresi variabel motivasi anggota (X_3) sebesar 0,170 artinya bahwa jika variabel motivasi anggota meningkat satu poin maka akan diikuti peningkatan poin kepuasan anggota sebesar 0,170 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh dan signifikansi masing-masing variabel bebas yaitu citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap variabel terikat yaitu kepuasan anggota. Adapun hasil pengujian ini dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini:

a. **Pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes**

Berdasarkan tabel 30 diperoleh nilai koefisien regresi sebesar $b = 0,752$ dengan taraf signifikansi 5%, dapat diketahui pula bahwa t hitung sebesar 3,726 dengan nilai signifikansi sebesar 0,00. Sehingga karena hasil pengujian koefisien regresi menyatakan nilai signifikansi $< 0,05$ maka hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel citra koperasi terhadap kepuasan anggota. Oleh karena itu, hipotesis pertama yang menyatakan “terdapat pengaruh

positif dan signifikan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes” diterima. Jadi semakin tinggi citra koperasi maka semakin tinggi pula kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong.

b. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes

Berdasarkan tabel 30 diperoleh nilai koefisien regresi sebesar $b = 0,281$ dengan taraf signifikansi 5%, dapat diketahui pula bahwa t hitung sebesar 2,137 dengan nilai signifikansi sebesar 0,036. Sehingga karena hasil pengujian koefisien regresi menyatakan nilai signifikansi $< 0,05$ maka hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel pelayanan terhadap kepuasan anggota. Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes” diterima. Jadi semakin tinggi pelayanan koperasi maka semakin tinggi pula kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong.

c. Pengaruh Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes

Berdasarkan tabel 30 diperoleh nilai koefisien regresi sebesar $b = 0,170$ dengan taraf signifikansi 5%, dapat diketahui pula bahwa t hitung

sebesar 0,929 dengan nilai signifikansi sebesar 0,356. Sehingga karena hasil pengujian koefisien regresi menyatakan nilai signifikansi $> 0,05$ maka hal ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan dari variabel motivasi anggota terhadap kepuasan anggota. Oleh karena itu, hipotesis ketiga yang menyatakan “terdapat pengaruh positif dan signifikan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes” ditolak. Jadi tidak semua anggota koperasi yang memiliki motivasi tinggi akan memiliki kepuasan terhadap Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong.

3. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel bebas yaitu citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan anggota. Tabel di bawah ini menunjukkan hasil pengujian Uji F dengan program SPSS 22.0:

Tabel 29. Hasil Uji F

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	275,552	3	91,851	7,305	,000
Residual	829,820	66	12,573		
Total	1105,371	69			

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

(hasil output SPSS pada lampiran halaman 176)

Berdasarkan tabel 29 menunjukkan bahwa pada taraf signifikansi 5% ditemukan nilai F hitung sebesar 7,305 dengan taraf signifikansi 0,000. Melihat hasil pengujian taraf signifikansi yang menyatakan bahwa nilai

signifikansi $F < 0,05$ maka hipotesis keempat diterima. Adapun hipotesis keempat yaitu “adanya pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes”. Jadi kesimpulannya variabel citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota secara bersama-sama memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes.

4. Mencari Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berguna untuk menunjukkan seberapa besar persentase variabel bebas secara bersama-sama menerangkan variansi variabel terikat. Berdasarkan tabel 30 didapatkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,249 berarti pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota sebesar 24,9% dan sisanya sebesar 75,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5. Mencari Sumbangan Relatif (SR%) dan Sumbangan Efektif (SE%)

Berdasarkan tabel 30 didapatkan hasil terkait sumbangan relatif dan sumbangan efektif, dimana sumbangan relatif digunakan untuk mencari perbandingan relatifitas yang diberikan suatu variabel bebas kepada variabel terikat dengan variabel bebas lain yang diteliti sedangkan sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan secara efektif setiap prediktor. Seperti yang terungkap dalam tabel di bawah ini:

Tabel 30. Hasil Perhitungan Nilai SE dan SR

Variabel	B	$\sum xy$	JK reg	R square	SR%	SE%
X1	0,752	116.882	275,55	24,9	67,04%	16,69%
X2	0,281	134.577			25,88%	6,49%
X3	0,170	77.598			7,09%	1,77%
TOTAL					100%	24,9%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.
(hasil output SPSS pada lampiran halaman 176)

Berdasarkan tabel 30 diketahui bahwa sumbangan relatif citra koperasi sebesar 67,04%, pelayanan sebesar 25,88%, dan motivasi anggota sebesar 7,09%. Sedangkan sumbangan efektif secara keseluruhan sebesar 24,9% yang bermakna bahwa citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota secara simultan memberikan sumbangan efektif sebesar 24,9%, sisanya sebesar 75,1% diberikan oleh variabel lain yang tidak teliti dalam penelitian ini.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong. Hasil uji t yang digunakan menyatakan bahwa variabel motivasi anggota tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sedangkan variabel lainnya yaitu citra koperasi dan pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Adapun secara bersama-sama variabel citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pada KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes.

1. Pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes

Hasil analisis menggunakan SPSS 22.00 menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,752 pada taraf signifikansi 5%, dapat diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 3,726 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pengujian koefisien regresi mempunyai nilai positif dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa citra koperasi berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Stefanus Riki Krisna Aditya (2011) berjudul “Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang Jaya” dengan hasil pengujian t_{hitung} 2,182 dengan nilai signifikansi $< 0,05$ berarti bahwa citra koperasi berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Senada dengan penelitian Astri Ocktora Sinaga dan Kusumantoro (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha” ditemukan t_{hitung} 3.346 dengan

nilai signifikansi $0,02 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa citra koperasi berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

Citra Koperasi adalah persepsi dan kesan dari masyarakat anggota KPRI DWIJA Tonjong terhadap koperasi. Citra perusahaan memberikan manfaat berupa daya tarik yang lebih besar di mata investor (konsumen) melalui tingkat kepercayaan yang tinggi (Irawan, 2005:1). Oleh karena itu melalui citra positif yang terbangun akan merangsang naiknya kepercayaan anggota koperasi terhadap koperasi itu sendiri. Di sisi lain, citra koperasi akan memberikan gambaran kinerja koperasi sehingga anggota koperasi dapat menilai apakah dirinya puas atau tidak melihat kinerja yang ada. Dengan demikian citra koperasi yang positif akan mendorong pula naiknya tingkat kepuasan anggota.

2. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes

Hasil analisis menggunakan SPSS 22.00 menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,281 pada taraf signifikansi 5%, dapat diketahui bahwa t hitung sebesar 2.137 dengan nilai signifikansi sebesar 0,036. Pengujian koefisien regresi mempunyai nilai positif dan signifikansi $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Stefanus Riki Krisna Aditya (2011) berjudul “Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan dan

Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang Jaya dengan hasil pengujian t_{hitung} 2,460 dengan nilai signifikansi $0,019 < 0,05$ yang berarti bahwa Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Anggota. Senada dengan penelitian Astri Ocktora Sinaga dan Kusumantoro (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha” ditemukan t_{hitung} 2.775 dengan nilai signifikansi $0,009 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Begitupun penelitian oleh Sutanto Daniel (2015) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Etam Mandiri di Samarinda” menyatakan hasil pengujian yaitu t_{hitung} 3,754 dengan nilai signifikansi 0,005 sehingga ditemukan adanya pengaruh positif pelayanan terhadap kepuasan anggota.

Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan koperasi adalah usaha koperasi memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap apa yang diperlukan anggota sehingga anggota memperoleh kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan (Yuyun Wirasasmita, 2005: 4). Semakin baik koperasi dalam memberikan pelayanan terhadap anggota koperasi seperti dari sisi kehandalan, daya tanggap, jaminan,

empati, dan keberwujudan fisik maka tingkat kepuasan anggota koperasi akan meningkat. Hal ini tak terlepas dari adanya kemampuan koperasi untuk memenuhi segala macam tuntutan dan kebutuhan anggota koperasi dengan menyediakan berbagai bentuk pelayanan.

3. Pengaruh Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes

Hasil analisis menggunakan SPSS 22.00 menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,170 pada taraf signifikansi 5%, dapat diketahui bahwa t hitung sebesar 0,929 dengan nilai signifikansi sebesar 0,356. Pengujian koefisien regresi mempunyai nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi anggota tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes.

Hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Stefanus Riki Krisna Aditya (2011) berjudul “Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang Jaya”. Kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong tidak didasari oleh motivasi anggota. Hal ini berarti tiga karakteristik pokok motivasi yaitu usaha, kemauan yang kuat, dan arah-tujuan anggota koperasi tidak mempengaruhi kepuasan anggota koperasi. Tidak berpengaruhnya motivasi anggota diduga karena anggota memiliki motivasi internal dan eksternal yang kecil

sehingga mendorong rendahnya usaha, kemauan, dan tujuan anggota untuk mencapai kepuasan. Sementara itu menurut Tri Prihartini (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Motivasi Pengurus dan Anggota Koperasi terhadap Kinerja Koperasi” menyebutkan bahwa motivasi bersifat individual, dalam arti bahwa setiap orang termotivasi oleh pengaruh yang didapatkan dari motivasi intrinsik maupun ekstrinsik, sehingga sulit untuk digambarkan secara keseluruhan. Mengingat sifatnya yang unik ini, perlu upaya yang strategis dan berkelanjutan yang dilakukan oleh pengurus untuk meningkatkan motivasi diri anggota koperasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota koperasi, didapatkan fakta bahwa kurangnya kegiatan pelatihan dan pendidikan tentang perkoperasian yang diselenggarakan oleh pengurus KPRI DWIJA Tonjong, hal ini akhirnya mengakibatkan rendahnya motivasi sehingga berdampak pada kepuasan anggota. Oleh karena hal inilah, maka motivasi anggota tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

4. Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes

Hasil analisis menggunakan SPSS 22.00 menunjukkan nilai F hitung sebesar 7,305 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000. Pengujian nilai signifikansi $F < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong

Kabupaten Brebes. Nilai koefisien determinasi (R^2) 0,249 atau 24,9% yang berarti bahwa kepuasan anggota dipengaruhi oleh citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota sebesar 24,9%. Sedangkan sejumlah 75,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sumbangan efektif masing-masing variabel yaitu 16,69% untuk variabel citra koperasi, 6,49% untuk variabel pelayanan, dan 1,77% untuk variabel motivasi anggota.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Stefanus Riki Krisna Aditya (2011) berjudul “Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang” dengan hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) 57,9%.

Kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes secara simultan dapat dipengaruhi oleh variabel bebas yang terdiri dari citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota

G. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dan diusahakan sesuai dengan prosedurnya, tetapi masih memiliki berbagai keterbatasan sebagai berikut:

1. Variabel bebas secara bersama-sama telah memberikan pengaruh terhadap variabel terikat dalam penelitian ini. Adapun pengaruh yang diberikan 24,9% yang artinya masih ada 75,1% dari faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong dan tidak

diteliti dalam penelitian ini. Hal tersebut menjelaskan bahwa ketiga variabel yang diteliti belum dapat menggambarkan secara menyeluruh mengenai faktor-faktor kepuasan anggota koperasi.

2. Instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan angket tertutup sehingga jawaban responden tidak dapat mengungkapkan jawaban yang mendalam karena terbatas pada pilihan jawaban yang telah tersedia.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes dengan koefisien regresi sebesar 0,752 pada taraf signifikansi 5%, t hitung sebesar 3,726 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes dengan koefisien regresi sebesar 0,281 pada taraf signifikansi 5%, t hitung sebesar 2,137 dengan nilai signifikansi sebesar $0,036 < 0,05$.
3. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel motivasi anggota terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes dengan koefisien regresi sebesar 0,170 pada taraf signifikansi 5%, t hitung sebesar 0,929 dengan nilai signifikansi sebesar $0,356 > 0,05$.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel citra koperasi, pelayanan, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota KPRI DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes nilai F hitung sebesar 7,305 dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan terhadap hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak koperasi, mahasiswa, dan penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Koperasi

- a. Kepuasan anggota koperasi perlu ditingkatkan, khususnya pada indikator kepuasan produk dan minat pembelian ulang. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor yang diberikan responden untuk dua indikator tersebut tergolong rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Kepuasan anggota menjadi kewajiban yang harus ditingkatkan demi menjaga dan meningkatkan kesejahteraan para anggotanya.
- b. Citra koperasi perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari indikator moralitas (tanggungjawab sosial) dan inovasi, dimana skor yang didapatkan termasuk rendah dibandingkan indikator lainnya. Citra koperasi menjadi penting bagi setiap pelaku usaha khususnya bagi koperasi demi mendapatkan kesan positif di mata anggota koperasi dan masyarakat sekitar.
- c. Pelayanan koperasi perlu ditingkatkan, apalagi jika melihat pada indikator kehandalan, daya tanggap, dan jaminan yang secara rata-rata skor yang diperoleh tergolong rendah. Padahal pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang memicu kepuasan anggota koperasi.
- d. Motivasi anggota yang tidak mempengaruhi kepuasan anggota perlu diubah oleh pengurus. Hal ini dapat dilakukan melalui kegiatan yang

diadakan oleh pengurus untuk menumbuhkembangkan motivasi diri dari masing-masing individu anggota koperasi, seperti kegiatan pendidikan koperasi dan sejenisnya. Motivasi individu diperlukan untuk menjamin bahwa setiap anggota mendapatkan tingkat kesejahteraan dan kepuasan yang cenderung sama antar individunya.

2. Bagi peneliti

Peneliti selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode lain misalnya metode wawancara mendalam terhadap anggota koperasi, mengambil sampel yang lebih banyak sehingga informasi dapat lebih mewakili apa yang terjadi di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Stefanus Riki Krisna. (2011). Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang. *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Anoraga, Panji, & Widiyanti, Ninik. (1992). *Dinamika Koperasi*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Anggoro, M. Linggar, (2000) *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardianto, Soleh. (2004). *Pengawasan Pengendalian*. Cetakan Ketiga. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Sagung Seto.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta.
- A.M. Sardiman, (2001). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 224 hlmn.
- Amstrong, Gary. & Philip Kotler. (1996). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Prenhalindo. Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Putaka Pelajar
- Baswir, Revrison. (2000). *Koperasi Indonesia*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Daniel, Sutanto. (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Etam Mandiri di Samarinda. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

- Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM. (2015). *Peraturan di Bidang Koperasi dan UMKM vol. 5*
- Eman Mohamed Abd-El-Salam, Ayman Yehia Shawky and Tawfik El-Nahas. (2013). *The impact of corporate image and reputation on service quality, customer satisfaction and customer loyalty: testing the mediating role*. Case analysis in an international service company. *The Business & Management Review Journal*, Vol.3 Number-2.
- Friantoro, Dian. (2016). Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, dan Pribadi terhadap Keputusan Anggota dalam Mengambil Kredit Pada KP-RI Bina Mandiri Kabupaten Pandeglang. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta.
- George R. Terry. (2003). *Prinsip-prinsip Manajemen*, PT. Bumi Aksara
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 19* (edisi kelima.) Semarang : Universitas Diponegoro
- Hadhikusuma, Sutantya R. (2002). *Hukum Koperasi Indonesia*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Hadi, Sutrisno. (2004). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hanan, Mack and Peter Karp. (1991). *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure and Market your company's Ultimate Product*. New York: American Management Association.
- Handoko, Hani. (1998). *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Liberty
- Handoko, Hani. (2010). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Edisi kedua. BPFE UGM Yogyakarta.
- Hasan, Iqbal. (2001). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferentif)*. Edisi kedua. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Husein, Umar. (2001). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Husein, Umar. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ismail, Agus Taufik. (2007). Pengaruh Partisipasi Anggota Koperasi Terhadap Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Pegawai Republic Indonesia (KPRI) Tumbal Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Semarang

- Irawan, Budhi. (2005). *Konsep Dasar Komunikasi*. Graha Ilmu : Yogyakarta
- Irawan, Handi. (2003). *Mengukur Citra Perusahaan*.
<http://www.frontier.co.id>
- Joesron, Tati Suhartati. (2005). *Manajemen Strategik Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jogiyanto, Hartono. (2013). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. BPFE Yogyakarta, Edisi Kedelapan, Yogyakarta.
- Karolina, Ilieska (2013). *Customer Satisfaction Index – as a Base for Strategic Marketing Management*, *TEM Journal*, 2(4), 327-331.
- Kharisma, Billy Widoera. (2014). Pengaruh Kinerja Pengurus dan Motivasi Anggota terhadap Perkembangan KPRI Eka Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga. *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI. (2013). *Peraturan Perundang-Undangan tentang Koperasi dan UMKM*
- Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta :Erlangga
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (terjemahan Jaka Wasana). Salemba Empat. Jakarta
- Kusdayanti, Niken. (2016). Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- KPRI DWIJA. (2017). Laporan Tahunan Pengurus dan Pengawas KPRI DWIJA Kecamatan Tonjong Kabupaten Brebes.
- Lupiyoadi & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lubis, Zulkarnain. (2008). *Koperasi untuk Ekonomi Rakyat*. Cita Pustaka Media : Medan
- McNeal dan Lamb dalam Paterson dan Wilson. (1992). Universitas Pendidikan Indonesia
- Mentzer, J. T., Bienstock, C. C., and Kahn, K. B. (1995). *Benchmarking satisfaction: Market leaders use sophisticated processes to measure and manage their customers' perceptions*, *Marketing Management*, Vol. 4 No. a, pp.45-46.

- Metayunika, Vidya. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mowen. (1995). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta. : karangan Sutisna.
- Murni S & Soeprihanto, J. (2000). *Pengantar Bisnis dan Dasar–Dasar Ekonomi Perusahaan*- Edisi Keempat, Cetakan ke 2000.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L., (1988). SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, pp. 12-40
- Prihartini, Tri. (2012). Analisis Pengaruh Motivasi Pengrus dan Anggota Koperasi Terhadap Kinerja Koperasi. *Skripsi*. ABFI Perbanas.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods for business* Edisi I and 2. Jakarta: Salemba Empat
- Setyawati, Vivi. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung. *Skripsi*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
- Soemirat, Soleh, & Elvinaro, Ardianto. (2003). *Dasar-Dasar Publik Relation*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Siagian, Sondang P. (2004). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sinaga, Astri Ocktora & Kusumantoro. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha*, Vol. X No. 1 Juni 2015.
- Sudarsito. (2004). ”Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar”, Tesis Tidak Dipublikasikan, Program Pascasarjana UMS, Surakarta.
- Sudijono, Anas. (2012). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, F., & Chandra, G., (2005), *Service Quality & Satisfication*, Edisi Satu, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.
- UU No.25 tahun 1992 tentang Perkoperasian
- University of Pretoria. (2014). *Corporate Reputation, Identity And Trust*. South Africa
- Widoyoko, Eko Putro. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Wirasmita, Yuyun. (2005). *Komunikasi Bisnis dan Profesional*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Zufriah, Deniyati. (2014). Analisis Deskriptif Motivasi dan Kinerja Karyawan Kud Sadar Sejahtera Beliti Jaya Kecamatan Muara Kelingi Kabupaten Musi Rawas. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Universitas Bengkulu.

LAMPIRAN

LAMPIRAN I
ANGKET UJI INSTRUMEN
ANGKET PENELITIAN

Lampiran Angket Uji Instrumen

KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu, Saudara/I yang kami hormati,

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang sedang saya lakukan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama/NIM : Anindya Yuli Astuti Nazria / 14804241044

Jurusan/Fakultas : Pendidikan Ekonomi S1 / Fakultas Ekonomi

Instansi : Universitas Negeri Yogyakarta

akan melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes". Salah satu cara untuk mendapatkan data pada penelitian saya adalah dengan mengetahui pendapat anggota koperasi melalui kuesioner ini. Untuk itu, besar harapan saya kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan baik dan jujur. Semua keterangan dan jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara/i berikan bersifat rahasia dan tidak akan diketahui oleh siapapun kecuali peneliti sendiri.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab kuesioner ini, saya sampaikan terima kasih.

Yogyakarta, Mei 2018
Hormat Saya,

Anindya Yuli Astuti Nazria

ANGKET

I Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Asal/Alamat Sekolah :

Masa menjadi Anggota : tahun

Pengalaman Organisasi :

Kedudukan : Anggota KPRI DWIJA Tonjong

II Petunjuk Pengisian Angket

1. Sebelum menjawab pertanyaan dibawah ini, lengkapilah terlebih dahulu identitas Bapak/Ibu/Saudara/i.
2. Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i anggap paling benar dan tepat sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara.
3. Peneliti berharap Bapak/Ibu/Saudara/i memberikan jawaban pada semua pertanyaan.
4. Keterangan

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

III Daftar Pertanyaan

A. Citra Koperasi

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
Moralitas (Tanggung Jawab Sosial Koperasi)					
1	Keberadaan KPRI DWIJA Tonjong bermanfaat bagi masyarakat sekitar				
2	KPRI DWIJA Tonjong terbuka dalam menerima permintaan sponsor suatu kegiatan				
3	Bidang kesejahteraan KPRI DWIJA Tonjong bermanfaat bagi anggota koperasi				
4	KPRI DWIJA Tonjong tidak memberikan kontribusi yang cukup bagi kegiatan sosial di luar koperasi				
Inovasi					
5	Bunga kredit yang diterapkan di KPRI DWIJA Tonjong terlalu memberatkan anggota				
6	Adanya penyediaan sewa gedung dapat membantu memenuhi kebutuhan anggota				
7	Ragam produk kebutuhan yang disediakan KPRI DWIJA Tonjong menggambarkan koperasi yang berusaha memenuhi kebutuhan anggota				
8	Penyediaan layanan pembayaran elektronik (listrik, telepon, pulsa) merupakan terobosan baru yang dilakukan KPRI DWIJA Tonjong di bidang pelayanan jasa				
Manajemen					
9	KPRI DWIJA Tonjong menempati lokasi yang strategis				
10	KPRI DWIJA Tonjong mempunyai kualitas pelayanan simpan pinjam yang baik				
11	KPRI DWIJA Tonjong belum bisa memberikan pelayanan sesuai harapan anggota				
12	Promosi yang dilakukan KPRI DWIJA Tonjong kurang menarik				
Kepercayaan Anggota					
13	KPRI DWIJA Tonjong mempunyai reputasi yang kurang baik				
14	KPRI DWIJA Tonjong mempunyai kesan menarik di mata anggota				
15	KPRI DWIJA Tonjong mampu segera mencairkan pinjaman anggota, bila anggota tersebut sudah memenuhi persyaratan				
16	KPRI DWIJA Tonjong tidak dapat memenuhi hak anggotanya				

B. Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)					
17	KPRI DWIJA Tonjong mempunyai tempat parkir yang memadai				
18	KPRI DWIJA Tonjong belum memiliki alat hitung uang dan pendeteksi keaslian uang sehingga memperlambat transaksi				
19	Gedung KPRI DWIJA Tonjong bersih dan nyaman				
20	Gedung pertokoan KPRI DWIJA Tonjong terasa lebih nyaman dengan adanya AC di dalam toko				
Kehandalan (<i>reliability</i>)					
21	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong mencatat transaksi dan mengentry data transaksi dengan benar				
22	Pengetahuan koperasi seluruh pengurus KPRI DWIJA Tonjong sudah baik				
23	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong berpenampilan rapi				
24	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong mampu memberikan rasa aman kepada anggota pada saat melakukan transaksi				
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)					
25	Adanya kesulitan dalam memahami prosedur pinjaman di KPRI DWIJA Tonjong				
26	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong mampu memahami kebutuhan anggota				
27	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota				
28	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong tidak mampu melayani anggota dengan tepat waktu				
Jaminan (<i>assurance</i>)					
29	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong mampu memahami kondisi keuangan nasabah				
30	KPRI DWIJA Tonjong memberikan jaminan kerahasiaan data anggota				
31	Pengurus mengelola koperasi sesuai etika pengurus koperasi				
32	Pengurus tidak mampu mengelola koperasi sehingga koperasi tidak dapat berkembang dengan baik				

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
Empati (<i>empathy</i>)					
33	Pengurus terbuka dengan kritik dan saran dari anggota				
34	Pengurus selalu berkomunikasi dengan anggota KPRI DWIJA Tonjong				
35	Pengurus mampu memberikan tanggapan dan kritik terhadap strategi yang akan atau sedang dilakukan koperasi				
36	Pengurus tidak selalu mampu dalam melayani keinginan anggota				

C. Motivasi Anggota

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
Semangat Anggota dalam Kegiatan Koperasi					
37	Saya mengikuti berbagai kegiatan yang diadakan oleh koperasi				
38	Saya mengajak orang lain untuk ikut dalam koperasi				
39	Saya mendapat SHU sesuai partisipasi saya sebagai anggota koperasi				
40	Saya tidak ingin meningkatkan SHU saya sebagai anggota koperasi				
Keingintahuan Anggota dalam Kegiatan Koperasi					
41	Saya tidak ikut memilih pengurus koperasi				
42	Saya ingin mengetahui lebih mendalam tentang pengelolaan koperasi				
43	Saya tidak ingin terlibat dalam permasalahan yang dialami koperasi				
44	Saya ingin turut serta dalam menentukan strategi koperasi				
Tanggungjawab Anggota dalam Kegiatan Koperasi					
45	Saya menyampaikan kritik dan saran dalam pengelolaan koperasi				
46	Saya yakin koperasi yang saya ikuti dapat berkembang lebih baik lagi				
47	Saya memiliki gagasan positif demi kemajuan koperasi				
48	Partisipasi saya sebagai anggota turut serta dalam keberhasilan koperasi sampai saat ini				

D. Kepuasan Anggota

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
Kepuasan terhadap Produk					
49	Layanan simpan/pinjam KPRI DWIJA Tonjong membantu keuangan anggota				
50	Saya sering melakukan peminjaman kredit di KPRI DWIJA Tonjong				
51	Saya tidak sering berbelanja kebutuhan di koperasi				
52	Jasa yang ditawarkan KPRI DWIJA Tonjong memudahkan dalam pemenuhan kehidupan sehari-hari				
Kesediaan untuk Merekomendasikan					
53	Saya tidak pernah menginformasikan tentang program koperasi pada anggota yang tidak aktif bertransaksi di koperasi				
54	Saya mengajak sesama anggota untuk menggunakan produk-produk yang disediakan koperasi				
55	Saya mengajak teman baik anggota maupun bukan anggota untuk memanfaatkan jasa penyewaan gedung koperasi				
56	Saya mengajak teman sejawat untuk bergabung dengan KPRI DWIJA Tonjong				
Konfirmasi Harapan					
57	Batas kredit di koperasi tidak sesuai dengan kebutuhan anggota				
58	Pelayanan yang diberikan KPRI DWIJA Tonjong sudah sesuai dengan kebutuhan anggota				
59	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong sudah melaksanakan tugas sesuai dengan harapan anggota				
60	Alur peminjaman kredit di KPRI DWIJA Tonjong tidak sulit				
Minat Pembelian Ulang					
61	Bila pinjaman saya di koperasi sudah lunas, saya ingin meminjam lagi di koperasi				
62	Saya sering menambah saldo tabungan saya di koperasi				
63	Saya jarang membeli produk yang dijual di koperasi				
64	Saya lebih memilih sewa gedung di KPRI DWIJA Tonjong daripada di tempat lain				

Lampiran Angket Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Bapak/Ibu yang terhormat,

Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi yang sedang saya lakukan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama/NIM : Anindya Yuli Astuti Nazria/14804241044

Jurusan/Fakultas : Pendidikan Ekonomi S1/Fakultas Ekonomi

Instansi : Universitas Negeri Yogyakarta

mengajukan penelitian dengan judul "Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan, dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Tonjong Kabupaten Brebes". Salah satu cara untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah dengan mengetahui pendapat anggota koperasi KPRI DWIJA Tonjong melalui kuesioner ini. Untuk itu, besar harapan saya kepada Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan baik dan jujur. Semua keterangan dan jawaban yang Bapak/Ibu berikan bersifat rahasia dan tidak akan diketahui oleh siapapun kecuali peneliti sendiri.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab kuesioner ini, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, Mei 2018

ANGKET PENELITIAN SKRIPSI

.....

I Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin : L/P
Usia :
Pendidikan : S2 ☐ S1 ☐ DIII/DII ☐
Asal/Alamat Sekolah :
Masa menjadi Anggota : tahun
Pengalaman Organisasi di KPRI : Pernah/Tidak
Kedudukan : Anggota KPRI DWIJA Tonjong

II Petunjuk Pengisian Angket

1. Sebelum menjawab pertanyaan dibawah ini, lengkapi terlebih dahulu identitas Bapak/Ibu
2. Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu anggap paling benar dan tepat sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu
3. Peneliti berharap Bapak/Ibu memberikan jawaban pada semua pertanyaan
4. Keterangan
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
KS : Kurang Setuju
TS : Tidak Setuju

III Daftar Pertanyaan

A. Citra Koperasi

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
1	Keberadaan KPRI DWIJA Tonjong bermanfaat bagi masyarakat sekitar				
2	KPRI DWIJA Tonjong terbuka dalam menerima permintaan sponsor suatu kegiatan				
3	KPRI DWIJA Tonjong tidak memberikan kontribusi yang cukup bagi kegiatan sosial di luar koperasi				
4	Bunga kredit yang diterapkan di KPRI DWIJA Tonjong terlalu memberatkan anggota				
5	Adanya penyediaan sewa gedung dapat membantu memenuhi kebutuhan anggota				
6	Ragam produk kebutuhan yang disediakan KPRI DWIJA Tonjong menggambarkan koperasi yang berusaha memenuhi kebutuhan anggota				
7	Penyediaan layanan pembayaran elektronik (listrik, telepon, pulsa) merupakan terobosan baru yang dilakukan KPRI DWIJA Tonjong di bidang pelayanan jasa				
8	KPRI DWIJA Tonjong menempati lokasi yang strategis				
9	KPRI DWIJA Tonjong mempunyai kualitas pelayanan simpan pinjam yang baik				
10	KPRI DWIJA Tonjong mempunyai reputasi yang kurang baik				
11	KPRI DWIJA Tonjong mampu segera mencairkan pinjaman anggota, bila anggota tersebut sudah memenuhi persyaratan				

B. Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
12	KPRI DWIJA Tonjong mempunyai tempat parkir yang memadai				
13	Pengetahuan koperasi seluruh pengurus KPRI DWIJA Tonjong sudah baik				
14	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong berpenampilan rapi				
15	Adanya kesulitan dalam memahami prosedur peminjaman di KPRI DWIJA Tonjong				
16	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong mampu memahami kebutuhan anggota				

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
17	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota				
18	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong mampu memahami kondisi keuangan nasabah				
19	KPRI DWIJA Tonjong memberikan jaminan kerahasiaan data anggota				
20	Pengurus mengelola koperasi sesuai etika pengurus koperasi				
21	Pengurus terbuka dengan kritik dan saran dari anggota				
22	Pengurus selalu berkomunikasi dengan anggota KPRI DWIJA Tonjong				
23	Pengurus mampu memberikan tanggapan dan kritik terhadap strategi yang akan atau sedang dilakukan koperasi				
24	Pengurus tidak selalu mampu dalam melayani keinginan anggota				

C. Motivasi Anggota

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
25	Saya mendapat SHU sesuai partisipasi saya sebagai anggota koperasi				
26	Saya tidak ingin meningkatkan SHU saya sebagai anggota koperasi				
27	Saya tidak ikut memilih pengurus koperasi				
28	Saya ingin mengetahui lebih mendalam tentang pengelolaan koperasi				
29	Saya ingin turut serta dalam menentukan strategi koperasi				
30	Saya yakin koperasi yang saya ikuti dapat berkembang lebih baik lagi				
31	Saya memiliki gagasan positif demi kemajuan koperasi				

D. Kepuasan Anggota

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
32	Layanan simpan/pinjam KPRI DWIJA Tonjong membantu keuangan anggota				
33	Saya sering melakukan peminjaman kredit di KPRI DWIJA Tonjong				
34	Saya tidak sering berbelanja kebutuhan di koperasi				

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS
35	Jasa yang ditawarkan KPRI DWIJA Tonjong memudahkan dalam pemenuhan kehidupan sehari-hari				
36	Saya tidak pernah menginformasikan tentang program koperasi pada anggota yang tidak aktif bertransaksi di koperasi				
37	Saya mengajak sesama anggota untuk menggunakan produk-produk yang disediakan koperasi				
38	Saya mengajak teman baik anggota maupun bukan anggota untuk memanfaatkan jasa penyewaan gedung koperasi				
39	Saya mengajak teman sejawat untuk bergabung dengan KPRI DWIJA Tonjong				
40	Batas kredit di koperasi tidak sesuai dengan kebutuhan anggota				
41	Pelayanan yang diberikan KPRI DWIJA Tonjong sudah sesuai dengan kebutuhan anggota				
42	Pengurus KPRI DWIJA Tonjong sudah melaksanakan tugas sesuai dengan harapan anggota				
43	Alur peminjaman kredit di KPRI DWIJA Tonjong tidak sulit				
44	Bila pinjaman saya di koperasi sudah lunas, saya ingin meminjam lagi di koperasi				
45	Saya sering menambah saldo tabungan saya di koperasi				
46	Saya jarang membeli produk yang dijual di koperasi				
47	Saya lebih memilih sewa gedung di KPRI DWIJA Tonjong daripada di tempat lain				

LAMPIRAN II
DATA HASIL UJI INSTRUMEN
HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS

NO	Butir Pernyataan Variabel Citra Koperasi																Total
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	
1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	57
2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	57
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	54
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	54
5	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	51
6	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	61
7	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	52
8	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	50
9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
11	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	1	4	50
11	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	53
12	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	53
13	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	53
14	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	51
15	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	51
16	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	54
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
18	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	50
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	52
20	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	51
21	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	56
22	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	58
23	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	47

24	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	57
25	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	56
26	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	54
27	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	58
28	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	58
29	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	58
30	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	48

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	50,6333	14,516	,381	,741
B1	50,9667	13,620	,421	,737
B3	50,3000	14,907	,230	,756
B4	50,5000	13,776	,450	,734
B5	50,2667	14,754	,307	,748
B6	50,6333	15,206	,330	,746
B7	50,5667	14,599	,471	,736
B8	50,2333	14,599	,413	,739
B9	50,5333	15,016	,328	,746
B10	50,4333	13,357	,773	,708
B11	50,5000	15,431	,161	,760
B12	50,4000	15,421	,151	,762
B13	50,2000	14,579	,361	,743
B14	50,7000	15,734	,206	,754
B15	50,5000	13,638	,480	,730
B16	50,1333	15,499	,192	,756

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	16

No	Butir Soal Pernyataan Variabel Pelayanan																				Total
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	
1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	69
2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	62
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	62
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	62
5	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	61
6	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	65
7	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	61
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	60
9	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	62
10	3	2	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	68
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	67
12	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	67
13	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	68
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	66
15	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	58
16	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	63
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
18	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	65
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	63
20	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	66
21	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	65
22	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
23	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	57

24	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	73
25	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	73
26	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	66
27	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	63
28	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	62
29	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	62
30	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	59

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	61,6333	20,447	,542	,779
B2	60,9667	20,999	,285	,798
B3	61,0333	22,240	,194	,799
B4	60,9333	22,478	,119	,805
B5	61,1667	21,868	,288	,794
B6	61,3667	21,275	,575	,782
B7	61,4333	20,944	,436	,785
B8	61,3333	22,161	,288	,794
B9	61,4667	21,223	,305	,794
B10	61,6000	21,834	,331	,792
B11	61,6333	20,792	,328	,794
B12	61,1667	21,247	,282	,797
B13	61,6000	19,834	,559	,776
B14	61,3667	21,895	,306	,793
B15	61,4000	21,214	,658	,780
B16	60,7333	22,409	,222	,797
B17	61,2667	21,237	,480	,784
B18	61,4333	21,289	,727	,780
B19	61,2333	21,082	,498	,783
B20	61,3667	20,930	,351	,791

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,798	20

NO	Butir Soal Pernyataan Variabel Motivasi Anggota												TOTAL
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	
1	3	3	4	4	1	1	4	3	3	4	3	3	36
2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	40
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	39
4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	39
5	4	3	3	3	1	1	4	3	4	4	3	3	36
6	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	40
7	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	36
8	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	44
9	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	37
10	3	1	3	2	4	1	3	3	3	3	4	3	33
11	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	41
12	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	40
13	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	42
14	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	42
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
16	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	37
17	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	42
18	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	43
19	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	40
20	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	38
21	3	3	4	3	1	1	3	3	3	3	3	4	34
22	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35
23	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	35

24	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	44
25	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	44
26	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	33
27	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	40
28	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	40
29	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	40
30	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	34

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	35,6333	11,275	-,097	,696
B2	36,0000	11,103	-,068	,703
B3	35,1333	9,154	,581	,605
B4	35,1667	8,902	,505	,608
B5	35,3000	7,666	,382	,645
B6	36,0667	8,478	,434	,618
B7	35,1667	10,213	,223	,656
B8	35,5333	9,982	,501	,631
B9	35,5000	10,328	,297	,649
B0	35,2000	9,338	,516	,614
B11	35,3333	9,816	,383	,635
B12	35,3000	10,079	,281	,648

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,664	12

No	Butir Soal Pernyataan Variabel Kepuasan Anggota																Total
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	
1	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	52
2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	46
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	54
6	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	58
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
8	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	47
9	3	3	1	2	2	3	2	3	1	1	3	4	3	3	2	4	40
10	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	50
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	51
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	51
13	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	51
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	49
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
16	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	50
17	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	56
18	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
19	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	46
20	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	52
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	50
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	45

24	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	62
25	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
27	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	55
28	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	55
29	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	55
30	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	47,3667	20,309	,593	,850
B2	47,5333	21,016	,361	,861
B3	47,7333	19,789	,456	,858
B4	47,8000	20,924	,561	,852
B5	47,4000	20,455	,488	,854
B6	47,6000	21,076	,575	,852
B7	47,7333	20,547	,547	,852
B8	47,6333	21,757	,416	,858
B9	47,4667	19,499	,477	,858
B10	47,7000	19,321	,694	,843
B11	47,6333	20,930	,686	,850
B12	47,5667	21,633	,375	,859
B13	47,6000	21,352	,323	,862
B14	47,7333	21,030	,434	,857
B15	47,4333	19,289	,756	,841
B16	47,5667	20,599	,406	,859

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,862	16

LAMPIRAN III
DATA HASIL PENELITIAN

NO	BUTIR SOAL PERNYATAAN VARIABEL CITRA KOPERASI											TOTAL
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	
1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	36
2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	39
3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	34
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	35
5	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	35
6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	35
7	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	33
8	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	33
9	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	31
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	32
11	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	32
12	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	34
13	3	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	35
14	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	31
15	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	33
16	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	37
17	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	32
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
19	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	33
20	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	32
21	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	39
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34
23	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	31

24	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	37
25	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
26	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	37
27	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	35
28	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	39
29	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	38
30	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	34
31	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	38
32	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	34
33	3	3	4	1	3	4	4	3	4	4	4	37
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	36
35	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	36
36	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	36
37	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	34
38	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	33
39	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	33
40	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	36
41	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	37
42	3	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	36
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	35
44	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	30
45	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	34
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
47	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	37
48	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	33

49	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	33
50	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	33
51	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	34
52	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	35
53	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	32
54	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	35
55	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	35
56	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	35
57	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	36
58	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	36
59	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	33
60	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	32
61	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	33
62	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	34
63	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	33
64	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	31
65	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	33
66	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	35
67	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	31
68	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	33
69	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	34
70	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	35

No	Butir Soal Pernyataan Variabel Pelayanan													Total
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	43
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
5	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	39
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	40
7	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	38
8	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	37
9	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	39
10	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	45
11	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	42
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	42
13	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	42
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	42
15	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	37
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	39
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
18	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	40
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
21	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	38
22	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
23	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	36

24	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	47
25	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	47
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	41
27	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	36
28	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	35
29	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	35
30	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
31	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	39
32	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	43
33	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	44
34	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	43
35	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	39
36	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	38
37	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	43
38	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	42
39	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
41	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	48
42	4	2	3	3	4	1	3	3	2	2	3	2	4	36
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
44	4	4	3	2	3	3	2	1	1	3	4	3	4	37
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	41
46	3	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	38
47	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	36
48	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	37

49	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	39
50	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	4	36
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	42
52	3	3	4	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	36
53	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	34
54	2	4	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	4	36
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	42
56	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	34
57	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42
58	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	39
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41
60	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	40
61	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	36
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
63	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38
64	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	39
65	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38
66	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	39
67	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	37
68	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	39
69	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	38
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	40

No	Butir Soal Pernyataan Variabel Motivasi Anggota							Total
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	
1	4	4	1	1	3	4	3	20
2	4	4	4	2	3	3	3	23
3	3	4	4	3	3	3	3	23
4	3	4	4	3	3	3	3	23
5	3	3	1	1	3	4	3	18
6	4	3	4	2	3	4	4	24
7	3	3	4	2	3	3	3	21
8	4	3	4	3	4	4	4	26
9	3	2	4	4	3	3	4	23
10	3	2	4	1	3	3	4	20
11	4	4	4	3	3	4	4	26
12	4	4	4	3	3	3	3	24
13	3	2	3	2	3	2	3	18
14	4	4	4	3	4	3	4	26
15	3	3	3	3	3	3	3	21
16	3	4	2	3	3	3	3	21
17	4	4	4	3	3	4	3	25
18	4	4	4	3	3	4	4	26
19	3	4	4	3	3	4	3	24
20	3	3	4	3	3	3	3	22
21	4	3	1	1	3	3	3	18
22	3	3	3	2	3	3	3	20
23	3	3	2	3	3	3	3	20

24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	4	4	4	3	4	4	4	27
26	3	3	1	2	3	3	3	18
27	4	4	4	3	3	4	3	25
28	4	4	4	3	3	4	3	25
29	4	4	4	3	3	4	3	25
30	3	3	3	2	3	3	3	20
31	4	1	4	3	3	3	3	21
32	3	2	3	3	2	3	3	19
33	3	2	4	3	4	4	3	23
34	4	1	4	3	4	4	3	23
35	3	3	4	3	3	4	4	24
36	3	3	4	3	3	3	3	22
37	3	3	4	4	4	3	4	25
38	4	3	4	4	3	3	4	25
39	3	3	4	3	3	3	4	23
40	3	3	4	4	3	3	4	24
41	3	3	4	3	4	4	3	24
42	2	2	4	4	3	4	3	22
43	4	4	3	4	3	3	4	25
44	4	2	4	3	2	1	2	18
45	4	4	4	4	3	4	4	27
46	4	3	4	4	3	3	4	25
47	3	3	4	4	3	3	4	24
48	3	3	3	3	3	3	3	21

49	2	4	3	3	3	4	4	23
50	3	3	4	3	3	3	3	22
51	4	3	4	4	3	3	4	25
52	3	3	4	3	3	3	4	23
53	3	3	4	3	3	3	4	23
54	3	3	4	3	3	3	3	22
55	3	3	4	4	3	3	4	24
56	4	3	4	3	3	3	4	24
57	3	3	4	3	4	3	4	24
58	3	2	3	3	4	3	3	21
59	3	1	3	3	3	3	3	19
60	3	2	3	2	4	3	3	20
61	3	4	4	3	3	3	3	23
62	4	4	4	3	4	4	3	26
63	3	3	3	4	3	3	4	23
64	3	4	4	3	3	3	3	23
65	3	2	3	4	3	3	4	22
66	3	3	4	3	3	3	4	23
67	3	3	4	3	3	3	3	22
68	4	4	4	3	3	3	4	25
69	4	3	4	3	3	3	3	23
70	4	4	4	3	3	3	3	24

No	Butir Soal Pernyataan Variabel Kepuasan Anggota																Total
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	
1	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	52
2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	46
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	54
6	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	58
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
8	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	47
9	3	3	1	2	2	3	2	3	1	1	3	4	3	3	2	4	40
10	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	50
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	51
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	51
13	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	51
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	49
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
16	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	50
17	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	56
18	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
19	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	46
20	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	52
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	50
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	45

24	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	62
25	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	52
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
27	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	55
28	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	55
29	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	55
30	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
31	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	53
32	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	1	3	3	52
33	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	51
34	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	51
35	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	44
36	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	48
37	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	4	3	1	2	1	3	42
38	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	48
39	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	46
41	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3	1	3	3	47
42	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	49
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	47
44	3	3	1	3	3	1	2	3	2	4	3	2	3	1	3	3	40
45	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	47
46	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	48
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
48	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	44

49	2	3	1	1	2	4	1	3	3	1	3	2	3	4	3	3	39
50	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
52	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	50
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
54	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
55	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	48
56	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
57	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	47
58	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	46
59	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	47
60	3	2	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	4	3	3	40
61	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	46
62	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	45
63	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
64	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	45
65	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
66	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	46
67	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
68	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	48
69	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
70	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	46

Data Responden Penelitian

No	Asal Sekolah	Sampel	Jenis Kelamin	Kategori Usia (thn)	Pendidikan	Pengalaman Organisasi	Masa Anggota (thn)
1	SDN Tonjong 01	Siti Mastati	Perempuan	50	S1	Pernah	23
		Alfina Martiyani	Perempuan	39	S1	Pernah	13
2	SDN Linggapura 01	Rini Indriyani	Perempuan	36	S1	Pernah	8
3	SDN Linggapura 02	Iin Parlina	Perempuan	34	DIII	Tidak	6
4	SDN Tangerang 01	Aenul Wafa	Laki-Laki	52	S2	Pernah	24
		Sri Rahayu	Perempuan	44	S1	Pernah	18
5	SDN Rajawetan 01	Sugiyanto	Laki-Laki	48	S1	Pernah	19
		Sigit Teguh Pujihantoro	Laki-Laki	29	S1	Tidak	3
6	SDN Kutayu 01	Heru Suhana	Laki-Laki	53	S1	Pernah	28
7	SDN Purbayasa	Wasroji	Laki-Laki	54	S1	Pernah	30
		Puji Astuti	Perempuan	33	S1	Pernah	8
8	SDN Purwodadi 01	Hurida Isnaeni	Perempuan	40	S1	Pernah	14
9	SDN Karangjungkeng 01	Alfiyah	Perempuan	41	S1	Pernah	14
		Faozah	Perempuan	31	DIII	Tidak	4
10	SDN Kutamendala 01	Suwarjo	Laki-Laki	37	S1	Pernah	10
11	SDN Kutamendala 02	Endang Susmiyarsih	Perempuan	50	S1	Pernah	24
		Maryam	Perempuan	48	S1	Pernah	22
12	SDN Dukuhtengah	Sapudin	Laki-Laki	44	S1	Pernah	17
13	SDN Galuhtimur 01	Immamudin	Laki-Laki	30	DIII	Tidak	5
14	SDN Kalijurang 01	Duryati	Perempuan	43	S1	Pernah	15

		Umi Khulsum	Perempuan	49	S1	Pernah	23
15	SDN Tonjong 04	Nimatul Azizah	Perempuan	43	S1	Pernah	15
		Aida Farikha	Perempuan	28	S1	Pernah	2
16	SDN Linggapura 03	Rainah	Perempuan	37	S1	Tidak	7
		Miftahurrozak	Laki-Laki	36	S1	Pernah	9
17	SDN Kutayu 02	Nurkhayatun Nikmah	Perempuan	46	S1	Pernah	17
		Ali Muntoro	Laki-Laki	27	S1	Tidak	2
18	SDN Watujaya	Arifin GA	Laki-Laki	57	S1	Pernah	30
		Nurkholis	Laki-Laki	54	S1	Pernah	29
19	SDN Rajawetan 02	A. Dati Rihati	Perempuan	28	S1	Tidak	3
20	SDN Negarayu 01	Suhardiyaningsih	Perempuan	45	S1	Pernah	15
21	SDN Negarayu 02	Fatkhiyah	Perempuan	26	DIII	Pernah	2
		H. Hambali	Laki-Laki	53	S1	Tidak	30
22	SDN Purwodadi 02	Djasmani	Perempuan	47	S1	Pernah	23
		Aminah	Perempuan	51	S1	Tidak	25
23	SDN Pepedan	Susi Watiningsih	Perempuan	46	S1	Pernah	20
24	SDN Karangjengkeng 02	Hj. Faizah	Perempuan	53	S1	Pernah	26
25	SDN Galuhtimur 02	Maryono	Laki-Laki	56	S1	Pernah	30
		Masrurroh Ronas	Perempuan	46	S1	Pernah	21
26	SDN Kalijurang 02	Sriyanti	Perempuan	42	S1	Pernah	16
27	SDN Linggapura 04	Zahra Anisa	Perempuan	27	S1	Tidak	2
		Ali Imron	Laki-Laki	40	S1	Tidak	15
28	SDN Kutamendala 03	Sri Suranti	Perempuan	48	S1	Pernah	20

		Sailah	Perempuan	51	S1	Tidak	25
29	SDN Tanggeran 02	Maslihatul Munawaroh	Perempuan	54	S1	Pernah	28
		Suhastati	Perempuan	52	S1	Tidak	27
30	SDN Kutamendala 04	Warsiyam	Perempuan	52	S1	Pernah	27
		Karso Suswoyo	Laki-Laki	56	S1	Pernah	28
31	SDN Kutayu 03	Ngatilah	Perempuan	53	S1	Pernah	26
		Suparikem	Perempuan	54	S1	Pernah	30
32	SDN Galuhtimur	Slamet Riyadi	Laki-Laki	35	S1	Pernah	8
33	SDN Tonjong 05	Nurkholis	Laki-Laki	39	S1	Pernah	11
		Edi Sulaksono	Laki-Laki	33	S1	Pernah	7
34	SDN Linggapura 05	Hasanudin	Laki-Laki	54	S1	Tidak	28
		Siti Zaenab	Perempuan	47	S1	Pernah	22
35	SDN Kutamendala 05	M. Thoif	Laki-Laki	54	S1	Pernah	29
36	SDN Tonjong 06	Siti Rochmatun	Perempuan	50	S1	Pernah	25
		Toipah	Perempuan	55	S1	Tidak	30
37	SDN Galuhtimur 04	Nuriyah	Perempuan	42	S1	Pernah	16
38	SDN Linggapura 06	Eti Susanti	Perempuan	43	S1	Pernah	16
		Dyah Qodaryati	Perempuan	38	S1	Pernah	10
39	SDN Kalijurang 03	Muhammad Djaruki	Laki-Laki	40	S1	Pernah	14
		Muntolik	Laki-Laki	46	S1	Pernah	20
40	SDN Kalijurang 04	Sujiyanto	Laki-Laki	48	S1	Pernah	21
41	SDN Purwodadi 03	Suyadi	Laki-Laki	43	S1	Pernah	13
		Karsan	Laki-Laki	53	S1	Pernah	31

42	SDN Kutamendala 06	Sumarni	Perempuan	34	S1	Pernah	7
		Tuti Eko Supriyatin	Perempuan	29	S1	Pernah	3
43	Dinas/Pensiunan	Tobiin	Laki-Laki	64	S1	Pernah	36
		Wakidi	Laki-Laki	62	S1	Pernah	37

Hitungan Tabel Distribusi Frekuensi

1 Menentukan tabel distribusi frekuensi Variabel Kepuasan Anggota

a. Menentukan Jumlah Kelas Interval

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\&= 1 + 3,3 \log 70 \\&= 1 + 3,3 (1,845) \\&= 1 + 6,086 \\&= 7.086 \\&\sim 7 \text{ (dibulatkan)}\end{aligned}$$

b. Menentukan Rentang Data

$$\begin{aligned}\text{Rentang Data} &= \text{Nilai Maksimam} - \text{Nilai Minimum} \\&= 62 - 39 \\&= 23\end{aligned}$$

c. Menentukan Panjang Kelas

$$\begin{aligned}\text{Panjang Kelas} &= \text{Rentang Data} / \text{Jumlah Kelas Interval} \\&= 23/7 \\&= 3,28 \\&\sim 4 \text{ (dibulatkan)}\end{aligned}$$

d. Menghitung Distribusi Kecenderungan Data

$$\begin{aligned}\text{Mean Ideal (Mi)} &= \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min}) \\&= \frac{1}{2} (64 + 16)\end{aligned}$$

$$= \frac{1}{2} (80)$$

$$= 40$$

e. Standar Deviasi Ideal (S_i) = $\frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$

$$= \frac{1}{6} (64 - 16)$$

$$= \frac{1}{6} (48)$$

$$= 8$$

Penentuan Kategori

1) Sangat Tinggi = $x > M_i + 1,5 S_i$

$$= x > 40 + 1,5 (8)$$

$$= x > 40 + 12$$

$$= x > 52$$

2) Tinggi = $M_i + 0,5 S_i < x \leq M_i + 1,5 S_i$

$$= 40 + 0,5 (8) < x \leq 40 + 1,5 (8)$$

$$= 40 + 4 < x \leq 40 + 12$$

$$= 44 < x \leq 52$$

3) Sedang = $M_i - 0,5 S_i < x \leq M_i + 0,5 S_i$

$$= 40 - 0,5 (8) < x < 40 + 0,5 (8)$$

$$= 40 - 4 < x \leq 40 + 4$$

$$= 36 < x \leq 44$$

4) Rendah = $M_i - 1,5 S_i < x \leq M_i - 0,5 S_i$

$$= 40 - 1,5 (8) < x \leq 40 - 0,5 (8)$$

$$= 40 - 12 < x \leq 40 - 4$$

$$= 28 < x \leq 36$$

$$5) \text{ Sangat Rendah} = x \leq M_i - 1,5 S_i$$

$$= x \leq 40 - 1,5 (8)$$

$$= x \leq 40 - 12$$

$$= x \leq 28$$

2 Menentukan tabel distribusi frekuensi Variabel Citra Koperasi

a. Menentukan Jumlah Kelas Interval

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

$$= 1 + 3,3 \log 70$$

$$= 1 + 3,3 (1,845)$$

$$= 1 + 6,086$$

$$= 7,086$$

$$\sim 7 \text{ (dibulatkan)}$$

b. Menentukan Rentang Data

$$\text{Rentang Data} = \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}$$

$$= 39 - 30$$

$$= 9$$

c. Menentukan Panjang Kelas

$$\text{Panjang Kelas} = \text{Rentang Data} / \text{Jumlah Kelas Interval}$$

$$= 9/7$$

$$= 1,29$$

$$\sim 2 \text{ (dibulatkan)}$$

d. Menghitung Distribusi Kecenderungan Data

$$\text{Mean Ideal (Mi)} = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$$

$$= \frac{1}{2} (44 + 11)$$

$$= \frac{1}{2} (55)$$

$$= 27,5$$

e. Standar Deviasi Ideal (Si) = $\frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$

$$= \frac{1}{6} (44 - 11)$$

$$= \frac{1}{6} (33)$$

$$= 5,5$$

Penentuan Kategori

1) Sangat Tinggi = $x > M_i + 1,5 S_i$

$$= x > 27,5 + 1,5 (5,5)$$

$$= x > 27,5 + 8,25$$

$$= x > 35,75$$

$$\sim x > 36$$

2) Tinggi = $M_i + 0,5 S_i < x \leq M_i + 1,5 S_i$

$$= 27,5 + 0,5 (5,5) < x \leq 27,5 + 1,5 (5,5)$$

$$= 27,5 + 2,75 < x \leq 27,5 + 8,25$$

$$= 30,25 < x \leq 35,75$$

$$\sim 30 < x \leq 36$$

3) Sedang = $M_i - 0,5 S_i < x \leq M_i + 0,5 S_i$

$$= 27,5 - 0,5 (5,5) < x < 27,5 + 0,5 (5,5)$$

$$= 27,5 - 2,75 < x \leq 27,5 + 2,75$$

$$= 24,75 < x \leq 30,25$$

$$\sim 25 < x \leq 30$$

$$4) \text{ Rendah} = Mi - 1,5 Si < x \leq Mi - 0,5 Si$$

$$= 27,5 - 1,5 (5,5) < x \leq 27,5 - 0,5 (5,5)$$

$$= 27,5 - 8,25 < x \leq 27,5 - 2,75$$

$$= 19,25 < x \leq 24,75$$

$$\sim 19 < x \leq 25$$

$$5) \text{ Sangat Rendah} = x \leq Mi - 1,5 Si$$

$$= x \leq 27,5 - 1,5 (5,5)$$

$$= x \leq 27,5 - 8,25$$

$$= x \leq 19,25$$

$$\sim x \leq 19$$

3 Menentukan tabel distribusi frekuensi Variabel Pelayanan

a. Menentukan Jumlah Kelas Interval

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

$$= 1 + 3,3 \log 70$$

$$= 1 + 3,3 (1,845)$$

$$= 1 + 6,086$$

$$= 7,086$$

$$\sim 7 \text{ (dibulatkan)}$$

- b. Menentukan Rentang Data

$$\begin{aligned}\text{Rentang Data} &= \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum} \\ &= 52 - 34 \\ &= 18\end{aligned}$$

- c. Menentukan Panjang Kelas

$$\begin{aligned}\text{Panjang Kelas} &= \text{Rentang Data} / \text{Jumlah Kelas Interval} \\ &= 18/7 \\ &= 2,57 \\ &\sim 3 \text{ (dibulatkan)}\end{aligned}$$

- d. Menghitung Distribusi Kecenderungan Data

$$\begin{aligned}\text{Mean Ideal (Mi)} &= \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min}) \\ &= \frac{1}{2} (52 + 13) \\ &= \frac{1}{2} (65) \\ &= 32,5\end{aligned}$$

- e. Standar Deviasi Ideal (Si) = $\frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$

$$\begin{aligned}&= \frac{1}{6} (52 - 13) \\ &= \frac{1}{6} (39) \\ &= 6,5\end{aligned}$$

Penentuan Kategori

- 1) Sangat Tinggi = $x > M_i + 1,5 S_i$

$$\begin{aligned}&= x > 32,5 + 1,5 (6,5) \\ &= x > 32,5 + 9,75\end{aligned}$$

$$= x > 42,25$$

$$\sim x > 42$$

$$\begin{aligned} 2) \text{ Tinggi} \quad &= Mi + 0,5 Si < x \leq Mi + 1,5 Si \\ &= 32,5 + 0,5 (6,5) < x \leq 32,5 + 1,5 (6,5) \\ &= 32,5 + 3,25 < x \leq 32,5 + 9,75 \\ &= 35,72 < x \leq 42,25 \\ &\sim 36 < x \leq 42 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 3) \text{ Sedang} \quad &= Mi - 0,5 Si < x \leq Mi + 0,5 Si \\ &= 32,5 - 0,5 (6,5) < x < 32,5 + 0,5 (6,5) \\ &= 32,5 - 3,25 < x \leq 32,5 + 3,25 \\ &= 29,25 < x \leq 35,72 \\ &\sim 29 < x \leq 36 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 4) \text{ Rendah} \quad &= Mi - 1,5 Si < x \leq Mi - 0,5 Si \\ &= 32,5 - 1,5 (6,5) < x \leq 32,5 - 0,5 (6,5) \\ &= 32,5 - 9,75 < x \leq 32,5 - 3,25 \\ &= 22,75 < x \leq 29,25 \\ &\sim 23 < x \leq 29 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 5) \text{ Sangat Rendah} \quad &= x \leq Mi - 1,5 Si \\ &= x \leq 32,5 - 1,5 (6,5) \\ &= x \leq 32,5 - 9,75 \\ &= x \leq 22,75 \\ &\sim x \leq 23 \end{aligned}$$

4 Menentukan tabel distribusi frekuensi Variabel Motivasi Anggota

a. Menentukan Jumlah Kelas Interval

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\&= 1 + 3,3 \log 70 \\&= 1 + 3,3 (1,845) \\&= 1 + 6,086 \\&= 7,086 \\&\sim 7 \text{ (dibulatkan)}\end{aligned}$$

b. Menentukan Rentang Data

$$\begin{aligned}\text{Rentang Data} &= \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum} \\&= 28 - 18 \\&= 10\end{aligned}$$

c. Menentukan Panjang Kelas

$$\begin{aligned}\text{Panjang Kelas} &= \text{Rentang Data} / \text{Jumlah Kelas Interval} \\&= 10/7 \\&= 1,43 \\&\sim 2 \text{ (dibulatkan)}\end{aligned}$$

d. Menghitung Distribusi Kecenderungan Data

$$\begin{aligned}\text{Mean Ideal (Mi)} &= \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min}) \\&= \frac{1}{2} (28 + 7) \\&= \frac{1}{2} (35) \\&= 17,5\end{aligned}$$

e. Standar Deviasi Ideal (S_i) = $1/6 (X_{\max} - X_{\min})$

$$= 1/6 (28 - 7)$$

$$= 1/6 (21)$$

$$= 3,5$$

Penentuan Kategori

1) Sangat Tinggi = $x > M_i + 1,5 S_i$

$$= x > 17,5 + 1,5 (3,5)$$

$$= x > 17,5 + 5,25$$

$$= x > 22,75$$

$$\sim x > 23$$

2) Tinggi = $M_i + 0,5 S_i < x \leq M_i + 1,5 S_i$

$$= 17,5 + 0,5 (3,5) < x \leq 17,5 + 1,5 (3,5)$$

$$= 17,5 + 1,75 < x \leq 17,5 + 5,25$$

$$= 19,25 < x \leq 22,75$$

$$\sim 19 < x \leq 23$$

3) Sedang = $M_i - 0,5 S_i < x \leq M_i + 0,5 S_i$

$$= 17,5 - 0,5 (3,5) < x < 17,5 + 0,5 (3,5)$$

$$= 17,5 - 1,75 < x \leq 17,5 + 1,75$$

$$= 15,75 < x \leq 19,25$$

$$\sim 16 < x \leq 19$$

4) Rendah = $M_i - 1,5 S_i < x \leq M_i - 0,5 S_i$

$$= 17,5 - 1,5 (3,5) < x \leq 17,5 - 0,5 (3,5)$$

$$= 17,5 - 5,25 < x \leq 17,5 - 1,75$$

$$= 12,25 < x \leq 15,75$$

$$\sim 12 < x \leq 16$$

$$5) \text{ Sangat Rendah } = x \leq Mi - 1,5 Si$$

$$= x \leq 17,5 - 1,5 (3,5)$$

$$= x \leq 17,5 - 5,25$$

$$= x \leq 12,25$$

$$\sim x \leq 12$$

LAMPIRAN IV
DESKRIPSI DATA PENELITIAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEPUASAN ANGGOTA	70	39,00	62,00	48,4571	4,00248
CITRA KOPERASI	70	30,00	39,00	34,3857	2,12161
PELAYANAN	70	34,00	52,00	39,6000	3,32056
MOTIVASI ANGGOTA	70	18,00	28,00	22,8429	2,38738
Valid N (listwise)	70				

LAMPIRAN V
UJI ANALISIS KLASIK
Uji Normalitas
Uji Linearitas
Uji Multikolinearitas
Uji Heteroskedastisitas

1 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,46790601
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,082
	Negative	-,064
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2 Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN ANGGOTA * CITRA KOPERASI	Between Groups	(Combined) Linearity	355,343	9	39,483	3,158	,003
		Deviation from Linearity	194,302	1	194,302	15,544	,000
			161,041	8	20,130	1,610	,141
	Within Groups		750,028	60	12,500		
	Total		1105,371	69			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN ANGGOTA * PELAYANAN	Between Groups	(Combined) Linearity Deviation from Linearity	341,947	13	26,304	1,929	,046
			104,045	1	104,045	7,632	,008
			237,901	12	19,825	1,454	,170
	Within Groups		763,425	56	13,633		
	Total		1105,371	69			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN ANGGOTA * MOTIVASI ANGGOTA	Between Groups	(Combined) Linearity Deviation from Linearity	267,875	10	26,788	1,887	,065
			33,645	1	33,645	2,370	,129
			234,230	9	26,026	1,833	,081
	Within Groups		837,496	59	14,195		
	Total		1105,371	69			

3 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-78,155	44,383		-1,761	,083
	CITRA KOPERASI	,566	1,017	,066	,556	,580
	PELAYANAN	1,153	,662	,210	1,743	,086
	MOTIVASI					
	ANGGOTA	1,090	,921	,143	1,184	,241

a. Dependent Variable: sqr_res

4 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,599	8,812		,862	,392		
	CITRA	,752	,202	,399	3,726	,000	,993	1,007
	KOPERASI							
	PELAYANAN	,281	,131	,233	2,137	,036	,958	1,044
	MOTIVASI							
	ANGGOTA	,170	,183	,101	,929	,356	,957	1,045

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

LAMPIRAN VI
HASIL ANALISIS DATA
Hasil Regresi Ganda
Sumbangan Relatif
Sumbangan Efektif

1 Regresi Ganda

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	MOTIVASI ANGGOTA, CITRA KOPERASI, PELAYANAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

b. All requested variables entered.

2 Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,499 ^a	,249	,215	3,54585

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI ANGGOTA, CITRA KOPERASI, PELAYANAN

3 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	275,552	3	91,851	7,305	,000 ^b
	Residual	829,820	66	12,573		
	Total	1105,371	69			

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

b. Predictors: (Constant), MOTIVASI ANGGOTA, CITRA KOPERASI, PELAYANAN

4 Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,599	8,812		,862	,392
CITRA KOPERASI	,752	,202	,399	3,726	,000
PELAYANAN	,281	,131	,233	2,137	,036
MOTIVASI	,170	,183	,101	,929	,356
ANGGOTA					

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

5 Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

NO	Jumlah Tiap Variabel				Perkalian Variabel		
	X ₁	X ₂	X ₃	Y	X ₁ Y	X ₂ Y	X ₃ Y
1	36	43	20	52	1872	2236	1040
2	39	38	23	46	1794	1748	1058
3	34	40	23	48	1632	1920	1104
4	35	40	23	48	1680	1920	1104
5	35	39	18	54	1890	2106	972
6	35	40	24	58	2030	2320	1392
7	33	38	21	48	1584	1824	1008
8	33	37	26	47	1551	1739	1222
9	31	39	23	40	1240	1560	920
10	32	45	20	50	1600	2250	1000
11	32	42	26	51	1632	2142	1326
12	34	42	24	51	1734	2142	1224
13	35	42	18	51	1785	2142	918
14	31	42	26	49	1519	2058	1274
15	33	37	21	48	1584	1776	1008
16	37	39	21	50	1850	1950	1050
17	32	52	25	56	1792	2912	1400
18	34	40	26	49	1666	1960	1274
19	33	39	24	46	1518	1794	1104
20	32	40	22	52	1664	2080	1144

21	39	38	18	49	1911	1862	882
22	34	38	20	50	1700	1900	1000
23	31	36	20	45	1395	1620	900
24	37	47	28	62	2294	2914	1736
25	38	47	27	52	1976	2444	1404
26	37	41	18	50	1850	2050	900
27	35	36	25	55	1925	1980	1375
28	39	35	25	55	2145	1925	1375
29	38	35	25	55	2090	1925	1375
30	34	37	20	46	1564	1702	920
31	38	39	21	53	2014	2067	1113
32	34	43	19	52	1768	2236	988
33	37	44	23	51	1887	2244	1173
34	36	43	23	51	1836	2193	1173
35	36	39	24	44	1584	1716	1056
36	36	38	22	48	1728	1824	1056
37	34	43	25	42	1428	1806	1050
38	33	42	25	48	1584	2016	1200
39	33	41	23	50	1650	2050	1150
40	36	40	24	46	1656	1840	1104
41	37	48	24	47	1739	2256	1128
42	36	36	22	49	1764	1764	1078
43	35	39	25	47	1645	1833	1175
44	30	37	18	40	1200	1480	720
45	34	41	27	47	1598	1927	1269
46	33	38	25	48	1584	1824	1200
47	37	36	24	49	1813	1764	1176
48	33	37	21	44	1452	1628	924
49	33	39	23	39	1287	1521	897
50	33	36	22	48	1584	1728	1056
51	34	42	25	48	1632	2016	1200
52	35	36	23	50	1750	1800	1150
53	32	34	23	48	1536	1632	1104
54	35	36	22	49	1715	1764	1078
55	35	42	24	48	1680	2016	1152
56	35	34	24	49	1715	1666	1176

57	36	42	24	47	1692	1974	1128
58	36	39	21	46	1656	1794	966
59	33	41	19	47	1551	1927	893
60	32	40	20	40	1280	1600	800
61	33	36	23	46	1518	1656	1058
62	34	39	26	45	1530	1755	1170
63	33	38	23	47	1551	1786	1081
64	31	39	23	45	1395	1755	1035
65	33	38	22	47	1551	1786	1034
66	35	39	23	46	1610	1794	1058
67	31	37	22	46	1426	1702	1012
68	33	39	25	48	1584	1872	1200
69	34	38	23	48	1632	1824	1104
70	35	40	24	46	1610	1840	1104
TOTAL	2407	2772	1599	3392	116882	134577	77598

$$\sum X_1 = 2407$$

$$\sum X_1 Y = 116882$$

$$\sum X_2 = 2772$$

$$\sum X_2 Y = 134577$$

$$\sum X_3 = 1559$$

$$\sum X_3 Y = 77598$$

$$\sum Y = 3392$$

Perhitungan $\sum XY$

$$\begin{aligned} \sum X_1 Y &= \sum X_1 Y - \frac{(\sum X_1)(\sum Y)}{N} \\ &= 116882 - \frac{(2407)(3392)}{70} \\ &= 116882 - 116636,34 \\ &= 245,66 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \sum X_2 Y &= \sum X_2 Y - \frac{(\sum X_2)(\sum Y)}{N} \\ &= 134577 - \frac{(2772)(3392)}{70} \end{aligned}$$

$$= 134577 - 134323,2$$

$$= 253,8$$

$$\begin{aligned}\sum X_3 Y &= \sum X_3 Y - \frac{(\sum X_3)(\sum Y)}{N} \\ &= 77598 - \frac{(1599)(3392)}{70} \\ &= 77598 - 77482,97 \\ &= 115,03\end{aligned}$$

Perhitungan SR%

$$JK \text{ reg} = 275,55$$

1. Variabel Citra Koperasi (X_1)

$$\begin{aligned}&= \frac{\sum xy}{JK \text{ reg}} \times 100\% \\ &= \frac{(0,752)(245,66)}{275,55} \times 100\% \\ &= 67,04\%\end{aligned}$$

2. Variabel Pelayanan (X_2)

$$\begin{aligned}&= \frac{\sum xy}{JK \text{ reg}} \times 100\% \\ &= \frac{(0,281)(353,8)}{275,55} \times 100\% \\ &= 25,88\%\end{aligned}$$

3. Variabel Motivasi Anggota (X_3)

$$\begin{aligned}&= \frac{\sum xy}{JK \text{ reg}} \times 100\% \\ &= \frac{(0,170)(115,03)}{275,55} \times 100\%\end{aligned}$$

$$= 7,10\%$$

Perhitungan SE%

$$R_{\text{square}} = 24,9$$

1. Variabel Citra Koperasi (X_1)

$$SE\% = SR\% \times R_{\text{square}}$$

$$= 67,04 \times 24,9$$

$$= 16,69\%$$

2. Variabel Pelayanan (X_2)

$$SE\% = SR\% \times R_{\text{square}}$$

$$= 25,88 \times 24,9$$

$$= 6,44\%$$

3. Variabel Motivasi Anggota (X_3)

$$SE\% = SR\% \times R_{\text{square}}$$

$$= 7,10 \times 24,9$$

$$= 1,77\%$$



KOPERASI INDONESIA

KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA

(KPRI) "DWIJA"

KECAMATAN TONJONG

BADAN HUKUM NOMOR : 8255b/BH/PAD/KWK.11/II/1996

Alamat : Jln. Raya Tonjong No. 04 Tonjong Brebes Telp. (0289) 4311159 KodePos 52271

SURAT KETERANGAN

Ketua Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) DWIJA Kecamatan Tonjong Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah menerangkan bahwa :

Nama : Anindya Yuli Astuti Nazria
NIM : 14804241044
Prodi/Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
Alamat : Desa Linggapura, RT.01/RW04, Kecamatan Tonjong
Kabupaten Brebes, Jawa Tengah
Pembimbing : Prof. Dr. Sukidjo, M.Pd

Telah melaksanakan penelitian dari tanggal 14 April 2018 sampai dengan 18 Mei 2018, dengan mengambil judul penelitian sebagai berikut :

"PENGARUH CITRA KOPERASI, PELAYANAN, DAN MOTIVASI ANGGOTA
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA
(KPRI) DWIJA TONJONG KABUPATEN BREBES"

Demikian surat keterangan ini, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Brebes, 21 Mei 2018



Ketua

Sopani, S.Pd